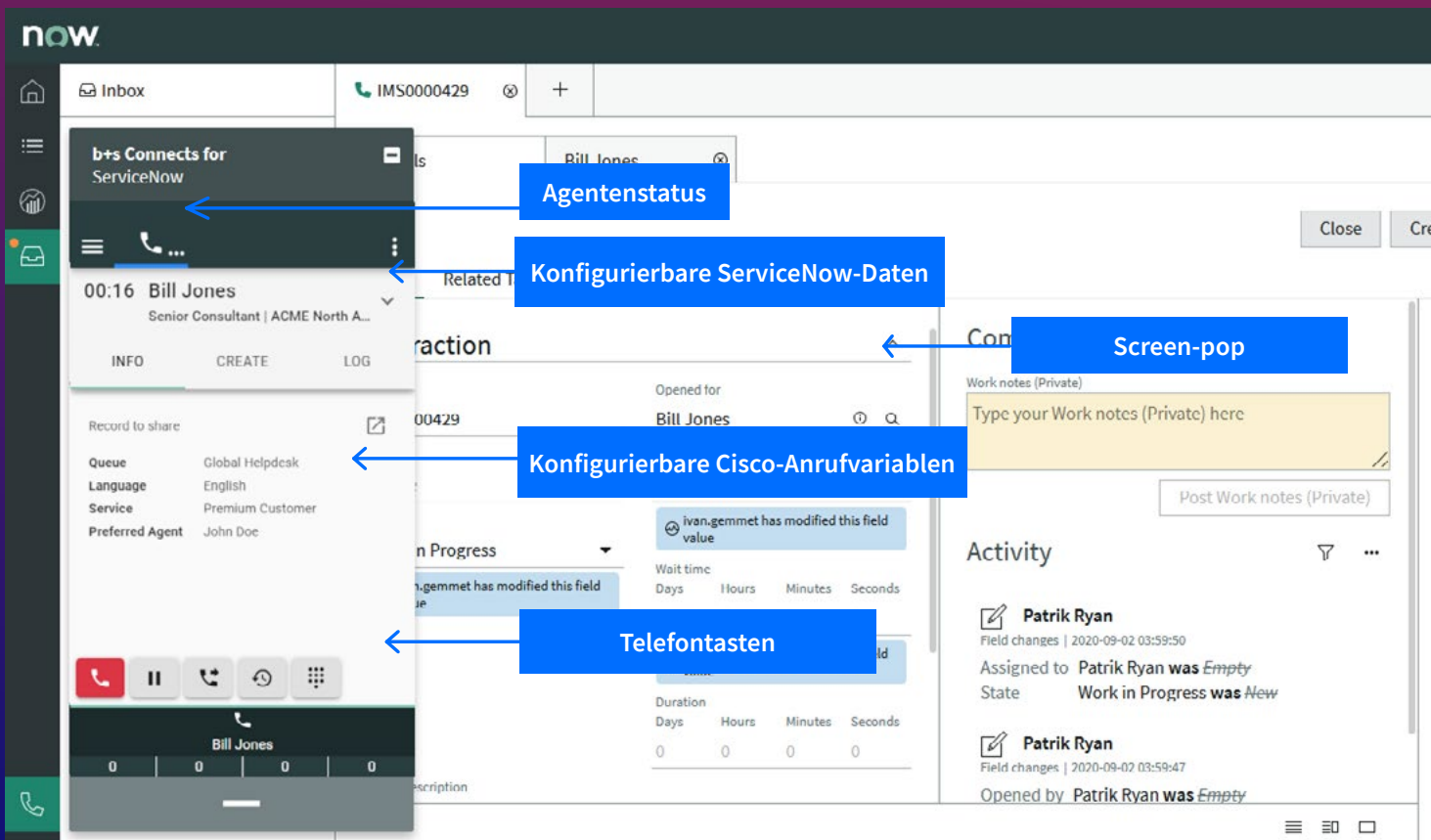


# b+s Connects for ServiceNow

Optimieren Sie die Arbeit der Agenten und reduzieren Sie die Arbeitsbelastung der Kunden durch die Integration von Cisco und ServiceNow.



The screenshot displays the ServiceNow interface with the b+s Connects for ServiceNow overlay. The overlay includes a header with the b+s logo and a menu icon. Below the header, there are several sections: a status bar, a call information section, a record to share section, and a call control section. The call information section shows the agent's name (Bill Jones) and the call ID (IMS0000429). The record to share section lists various attributes such as Queue, Language, Service, and Preferred Agent. The call control section includes buttons for call actions like answer, hold, and transfer. The background shows the ServiceNow interface with a call record and an activity log. Blue callout boxes with arrows point to specific features: 'Agentenstatus' points to the agent's name in the call information section; 'Konfigurierbare ServiceNow-Daten' points to the record to share section; 'Screen-pop' points to the call record in the background; 'Konfigurierbare Cisco-Anrufvariablen' points to the call control section; and 'Telefontasten' points to the call control section.

Agentenstatus

Konfigurierbare ServiceNow-Daten

Screen-pop

Konfigurierbare Cisco-Anrufvariablen

Telefontasten

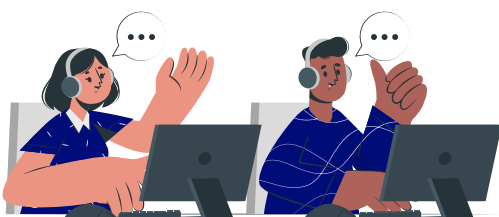
**Connects for ServiceNow von Bucher + Suter ist eine sofort einsatzbereite Integration zwischen Cisco Contact Center und ServiceNow, die es Agenten ermöglicht, Interaktionen im Contact Center zu bearbeiten und ihren Status zu verwalten, und zwar innerhalb eines in die ServiceNow-Plattform eingebetteten Gadgets.**

Durch die Platzierung der Interaktionssteuerung innerhalb von ServiceNow, wo sich die Kundendaten befinden, erhalten die Agenten eine 360°-Kundensicht, so dass sie eine personalisierte und effiziente Kundenerfahrung bieten können. Es rationalisiert auch die Kontaktbearbeitung, bietet schnellen Zugriff auf Agenten-Tools und bedeutet, dass Agenten keine Zeit damit verschwenden müssen, zwischen Anwendungen zu wechseln und nach Informationen zu suchen, während ihre Kunden warten.

b+s Connects füllt die Interaktionsprotokolle automatisch mit wertvollen und relevanten Informationen, wie z.B. Name des Agenten, Datum, Uhrzeit, Dauer, Art des Anrufs, Kundendetails, Notizen, Grund für die Beendigung des Gesprächs, ausgewählte Menüoptionen, automatisch und manuell zugeordnete Datensätze usw.

## Erfahrung als Agent

- Agenten bleiben bei Gadget-Updates eingeloggt
- Eine einzige Glasscheibe
- Kontrolle des Agentenstatus
- Echtzeitanzeige innerhalb des Gadgets
- Unterstützung für mehrere Bildschirme und Popup-Fenster, wenn ServiceNow minimiert ist
- Automatische Interaktionsprotokollierung und Aufzeichnungserstellung
- Kommentarfeld für Aktivitäten im Gadget



Falls der Supervisor einen Anruf noch einmal überprüfen muss, hat er also alle Informationen, die er braucht. Darüber hinaus gibt ihnen das Supervisor-Gadget die Übersicht und Kontrolle, die sie benötigen, um das Contact Center zu überwachen und bei Bedarf zu unterstützen.

Wenn ein Agent einen Anruf an einen Supervisor oder Kollegen weiterleiten muss, ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Aufzeichnungen eine schnelle und nahtlose Übergabe, um den Empfänger schnell auf den neuesten Stand zu bringen und die Frustration des Kunden zu verringern.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Connects for ServiceNow eine sofort einsatzbereite, einfach zu bedienende, leicht zu implementierende und funktionsreiche Integration von ServiceNow und Cisco Contact Center ist.

## Erfahrung als Supervisor

- Details zur Agenteninteraktion
- Statusänderung des entfernten Agenten
- Stille Überwachung
- Barge-In
- Senden von Team-Nachrichten



## Produktmerkmale

- Integrations-API
- Unterstützung für Next Experience
- Screen-Pop und Screen-Pop bei Übertragung
- Click-to-Dial
- Integrierte ServiceNow E-Mail und Chat
- Nahtlose Übertragung für IVR- und Anrufdaten
- Konfigurierbare Suche nach allen kundenbezogenen Objekten

- Unterstützt kriterienbasierte automatische Weiterleitung von Omnichannel-Arbeitsaufgaben an Agenten (AWA)
- Omnichannel-Aufgaben- und Statuskontrolle
- Unterstützung für Cisco Outbound Option
- Konfigurierbare Symbolleisten (z.B. Anrufliste, Anrufaufzeichnung, RTDs etc.)
- Einmalige Anmeldung (SSO)

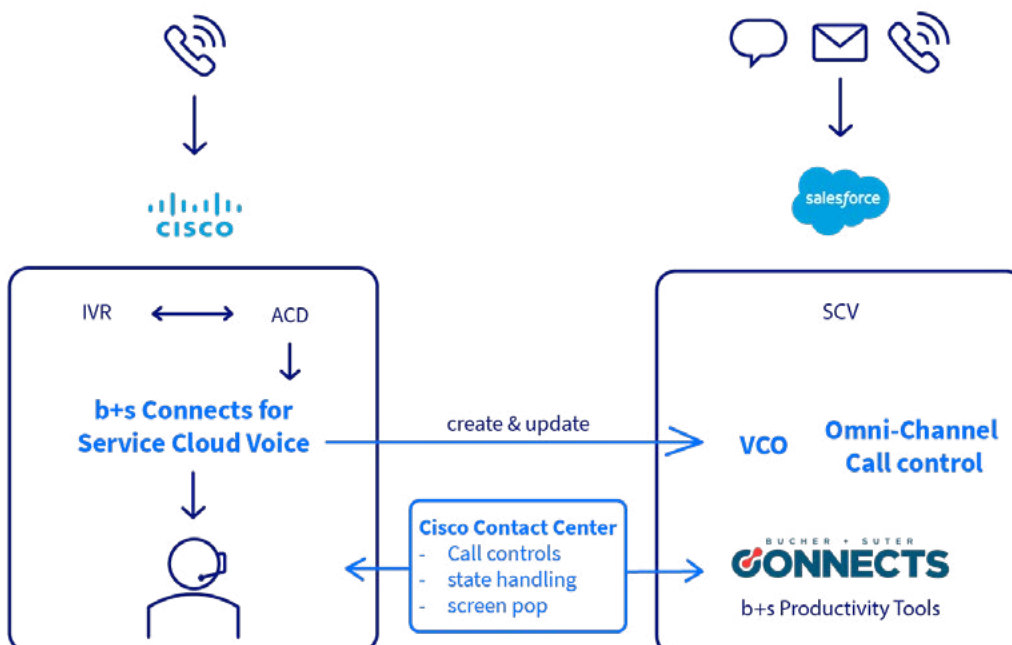
## Kompatibilität

- **Cisco Plattform**
  - Cisco Unified Contact Center: CCE, PCCE, CCX & WxCC
  - Cisco Finesse 11.6+
  - Cisco Mobiler Agent
- **ServiceNow**
  - San Diego, Tokyo, Utah, Vancouver
  - UI16, Agent Workspace
- **Browser**
  - Firefox, Google Chrome, MS Edge

## Plattform

- Hohe Verfügbarkeit
- Ein-Klick-Installation & einfache Konfiguration

## Architektur



## Warum Bucher + Suter?

Seit über 20 Jahren entwickelt und implementiert Bucher + Suter massgeschneiderte Cisco Contact Center Lösungen, die unseren Kunden helfen, ihre Visionen im Kundenservice zu verwirklichen.

Unsere Webex- und Cisco Contact Center-Ingenieure haben das Know-how, um Ihnen zu helfen, das Beste aus Ihren Technologie-Investitionen zu machen und Ihre Kundenerfahrungen über deren Erwartungen hinaus zu verbessern.

**Unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern durch außergewöhnliche Kundenerlebnisse.**



## Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was b+s Connects und Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

**Wir sind bereit, wenn Sie es sind!**

**E-Mail:**

[info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com)



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

