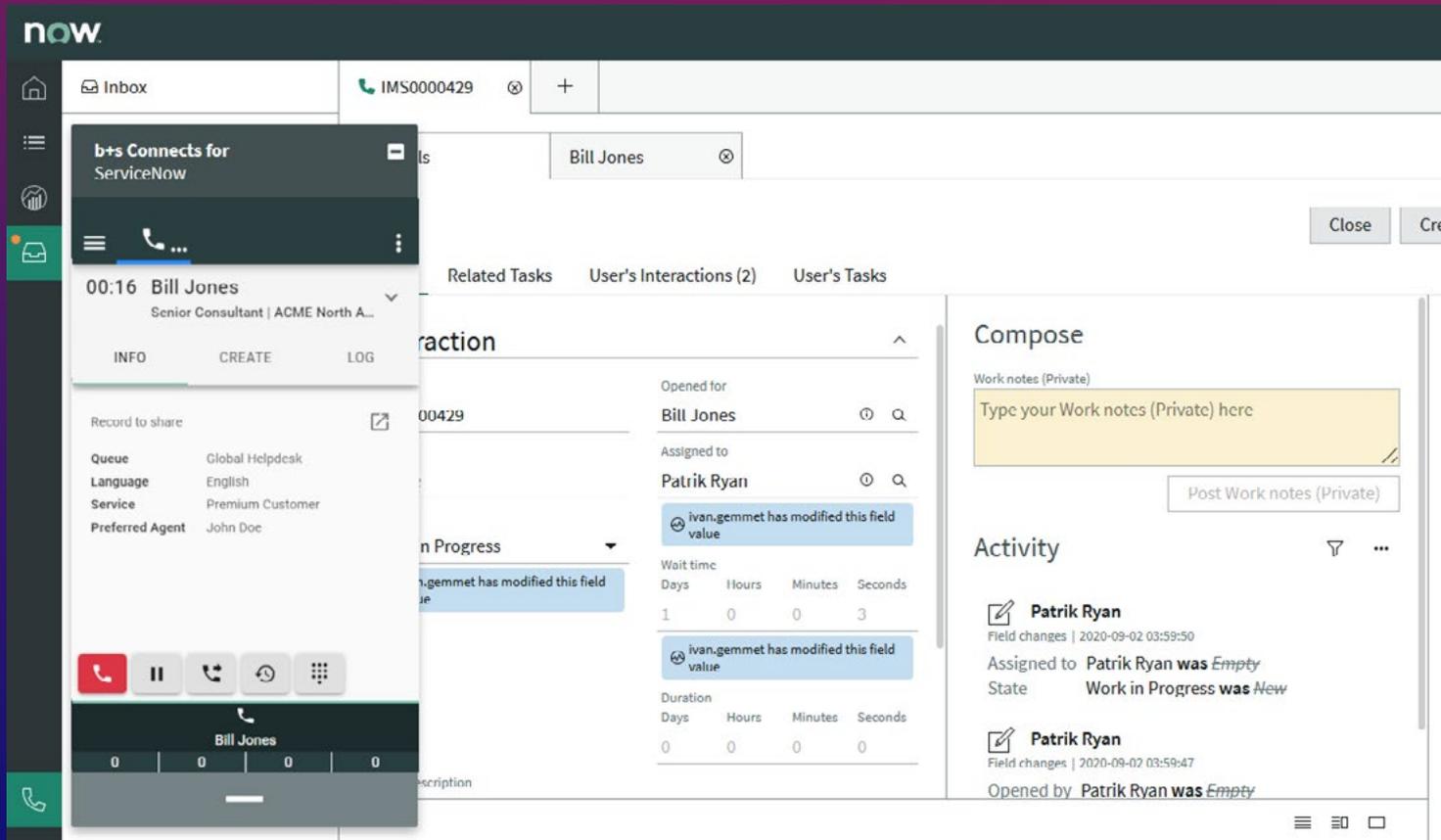


## Cisco Contact Center Edition

# 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.



**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 das alles innerhalb eines in die ServiceNow-Plattform integrierten 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 optimiert 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 automatisch das Interaktionsprotokoll mit relevanten Informationen, wie z. B. Name des Agenten, Datum, Uhrzeit, Dauer, Art des Anrufs, Kundendetails, Notizen, Grund für die Weiterleitung, ausgewählte Menüoptionen, automatisch und manuell zugeordnete Einträge

usw. 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 Unzufriedenheit der Kunden zu verringern.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass b+s Connects for ServiceNow eine sofort einsatzbereite, einfach zu implementierende und mit vielen Funktionen ausgestattete Integration von ServiceNow und Cisco Contact Center darstellt.

2

## Erfahrung der Agenten

- Agenten bleiben bei Gadget-Aktualisierungen angemeldet
- Single pane of glass
- Kontrolle des Agentenstatus
- Real-time Anzeige innerhalb des Gadgets
- Unterstützung für Multi-Screen und Popup-Fenster, wenn ServiceNow minimiert ist
- Automatische Interaktionsprotokollierung und Aufzeichnung
- Kommentarfeld für Aktivitäten im Gadget



## Erfahrung des Supervisor

- Details zur Agenteninteraktion
- Statusänderung von Remote Agenten
- Silent Monitoring
- Barge-In
- Senden von Team-Nachrichten



## Produkt Features

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

## Kompatibilität

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

## Plattform

- Hohe Verfügbarkeit und zuverlässige Integration
- Einfache Installation und Konfiguration

## Architektur



## Warum Bucher + Suter?

### Einzigartige Expertise

Mit langjähriger Erfahrung in der Branche steht Bucher + Suter an der Spitze innovativer Lösungen im Bereich Kundenservice. Unser Verständnis für die Herausforderungen von Unternehmen in verschiedenen Branchen, ermöglicht es uns Lösungen anzubieten, die die Effizienz steigern und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

### Fortschrittliche Technologie

Bucher + Suter setzt die neuesten technologischen Entwicklungen ein um skalierbare und flexible Lösungen anzubieten. Unsere Integration mit führenden Plattformen gewährleistet eine nahtlose Verbindung zwischen Ihrem Unternehmen und Kunden.

### Umfassende Lösungen

Von der Contact-Center-Integration bis hin zum Customer Experience Management bietet Bucher + Suter umfassende Lösungen an, um jeden Touchpoint der Customer Journey zu optimieren. Unser End-to-End- Konzept stellt sicher, dass alle wichtigen Aspekte Ihrer Kundeninteraktionen abgedeckt sind, was zu einer einheitlichen und effektiven Kundenservice-Strategie führt.

### Nachgewiesene Erfolgsbilanz

Unser Portfolio von erfolgreichen Projekten und zufriedenen Kunden spricht Bände über unsere Fähigkeiten und Zuverlässigkeit. Weltweit vertrauen Unternehmen auf Bucher + Suter wenn es darum geht, rentable und effektive Lösungen zu liefern.

### Zuverlässiger Support

Wir sind stolz darauf, unseren Kunden einen hervorragenden Support zu bieten. Unser engagiertes Expertenteam steht Ihnen jederzeit zur Seite und sorgt dafür, dass Ihre Lösungen reibungslos und effektiv funktionieren.

### Innovation und Weiterentwicklung

Wir engagieren uns für laufende Verbesserungen und neue Entwicklungen. Bucher + Suter ist den Trends der Branche immer einen Schritt voraus und investiert in den Bereichen Forschung und Entwicklung. So stellen wir sicher, dass unsere Lösungen stets auf dem neuesten Stand sind und den zukünftigen Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht werden.

### Globale Präsenz, lokaler Kontakt

Mit globaler Präsenz und lokalem Kontakt verbindet Bucher + Suter internationales Know-how mit persönlichem Service. Wo auch immer Ihr Unternehmen tätig ist, wir unterstützen Sie mit individuellen Lösungen, die der lokalen Marktentwicklung und den globalen Best Practices entsprechen.



### Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

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

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



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

