

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

b+s 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.

Die Interaktionssteuerung direkt in ServiceNow gibt Agenten eine 360°-Sicht auf den Kunden und ermöglicht eine personalisierte, effiziente Betreuung. Gleichzeitig wird die Kontaktbearbeitung optimiert: Agenten greifen schneller auf Tools zu und müssen nicht zwischen Anwendungen wechseln.

b+s Connects erfasst Interaktionsdaten automatisch, etwa Agent, Datum, Dauer, Anrufart, Kundendetails, Notizen oder Weiterleitungsgrund. So haben Supervisoren jederzeit alle relevanten

Informationen. Das Supervisor-Gadget bietet zusätzlich Übersicht und Kontrolle für das Contact Center. Bei Weiterleitungen sorgt die gemeinsame Nutzung von Aufzeichnungen für eine schnelle, nahtlose Übergabe und reduziert Kundenunzufriedenheit.

b+s Connects for ServiceNow ist eine sofort einsatzbereite, einfach zu implementierende Integration von ServiceNow und Cisco Contact Center.

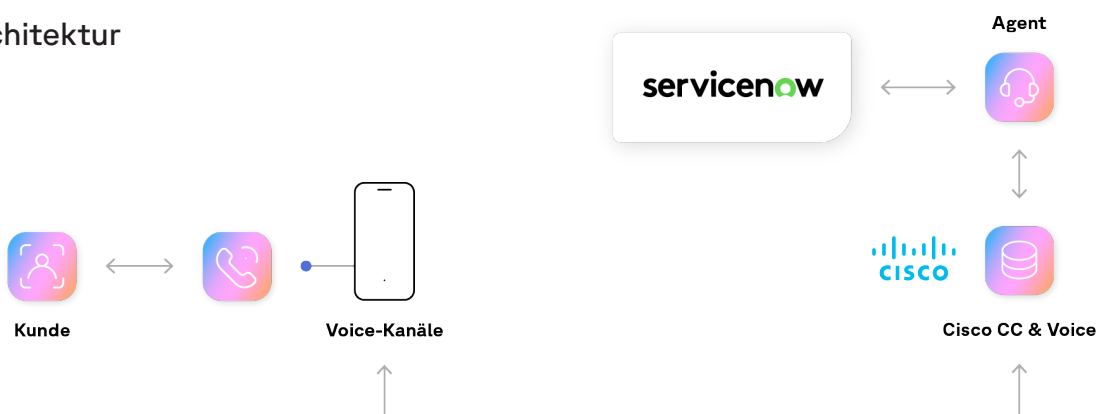
Agent-Erlebnis

- Agenten bleiben bei Gadget-Updates angemeldet
- Single-Pane-of-Glass
- Kontrolle des Agentenstatus
- Echtzeit-Anzeige innerhalb des Gadgets
- Support für Multi-Screen und Pop-Up-Fenster
- Automatische Protokollierung und Aufzeichnung
- Kommentarfeld für Aktivitäten im Gadget

Supervisor-Erlebnis

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

Architektur





Produktfunktionen

- Integrations-API
- Support für Next Experience
- Screen-Pop (auch 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 automatische Weiterleitung von Omnichannel-Arbeitsaufgaben an Agenten (AWA)
- Omnichannel-Aufgaben- und Statuskontrolle
- Support für Cisco Outbound Option
- Konfigurierbare Toolbars (z.B. Anrufhistorie, Aufzeichnung, RTDs etc.)
- Einmalige Anmeldung (SSO)



Compatibilität

Cisco Plattform

- Cisco Unified Contact Center: CCE, PCCE, CCX & WxCEE
- Cisco Finesse 12+
- Cisco Mobile Agent

Browser

- Firefox, Google Chrome, MS Edge

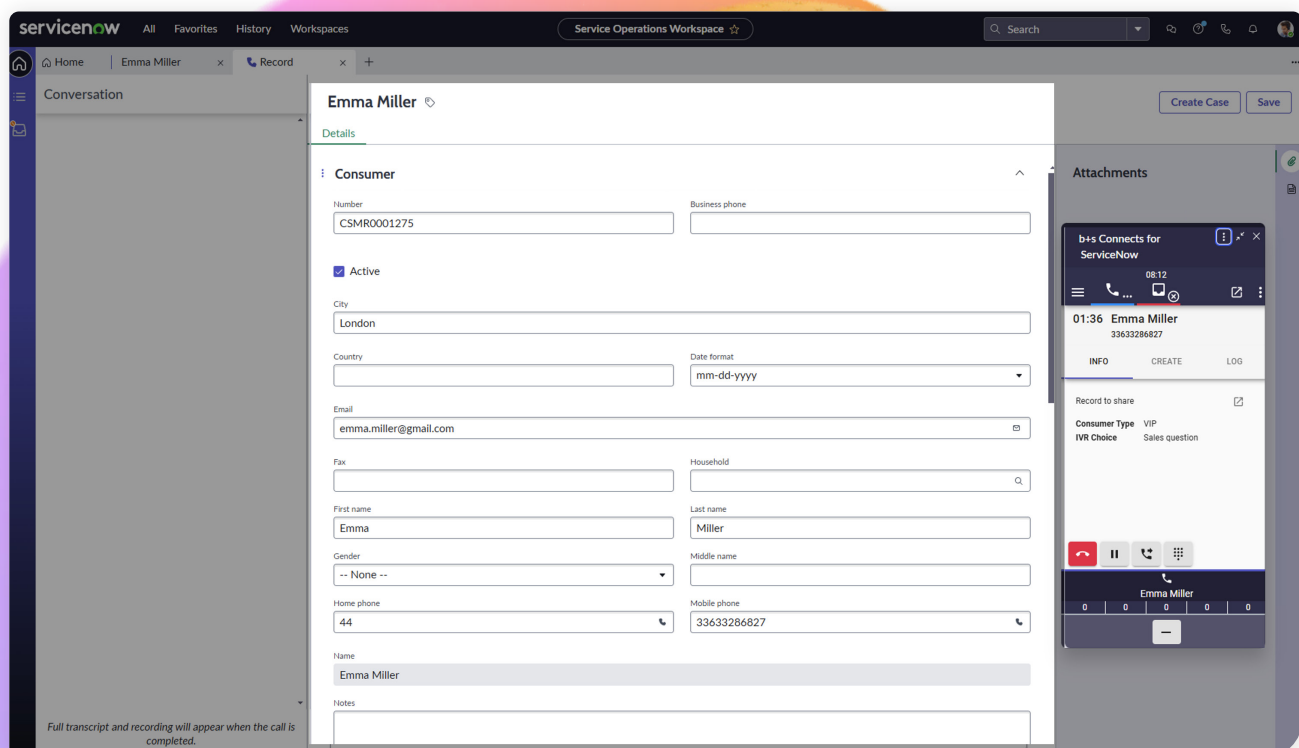
ServiceNow

- Vancouver, Washington DC, Xanadu
- UI16, Agent Workspace, Next Experience



Plattform

- Hohe Verfügbarkeit und zuverlässige Integration
- Einfache Installation und Konfiguration



Warum Bucher + Suter?

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihr Kundenerlebnis leisten kann. **Wir sind bereit, wenn Sie es sind!**

info@bucher-suter.com

