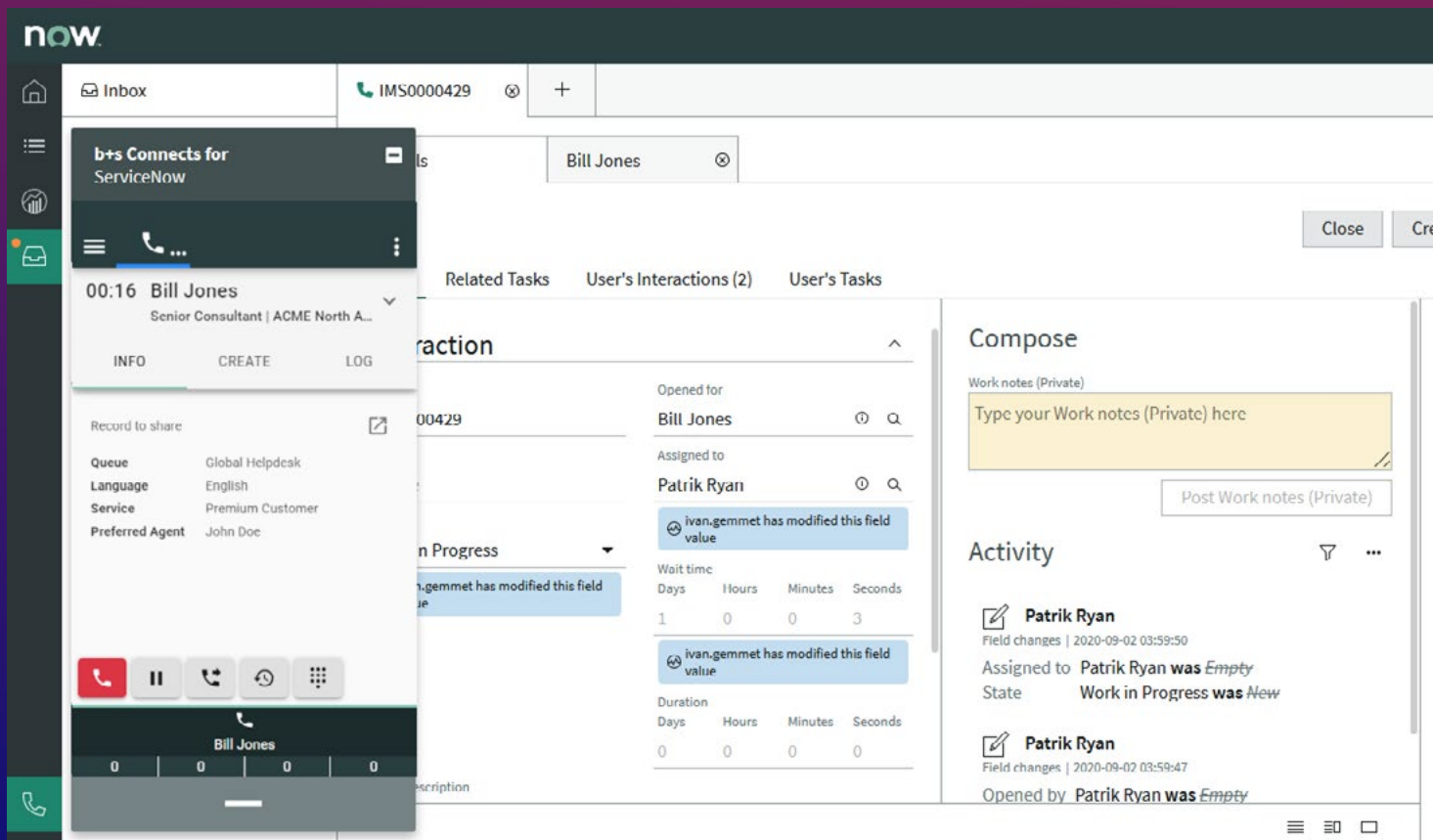


## Webex Contact Center Edition

# b+s Connects for ServiceNow

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



The screenshot displays the ServiceNow interface with the b+s Connects for ServiceNow integration. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'now.' logo and a search bar.
- Left Sidebar:** Contains navigation icons for Home, Inbox, and other functions.
- Main Content Area:**
  - Compose:** A section for creating work notes, with a text input field and a 'Post Work notes (Private)' button.
  - Activity:** A section showing recent actions, including 'Patrik Ryan' field changes and 'Assigned to' information.
- Foreground Widget:** A 'b+s Connects for ServiceNow' widget showing a call log for 'Bill Jones' (Senior Consultant | ACME North A...). It includes fields for 'Queue' (Global Helpdesk), 'Language' (English), 'Service' (Premium Customer), and 'Preferred Agent' (John Doe). Below the log are buttons for 'INFO', 'CREATE', and 'LOG'.
- Background Content:** Shows a 'Related Tasks' section with a table of tasks and a 'User's Interactions (2)' section with a table of interactions.

**b+s Connects erweitert die ServiceNow-Schnittstelle um einen direkten Zugang zu den Funktionen des Webex Contact Centers und ermöglicht den Agenten eine umfassende Sicht auf die Kundeninteraktionen.** Diese Integration vereinfacht den Workflow des Agenten durch die zentrale Verwaltung von Tools und Kundendaten in einer einzigen Schnittstelle, sodass ein Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen vermieden wird.

b+s Connects for ServiceNow verändert die Arbeitsweise Ihrer Agenten, indem es eine umfassende Reihe von Funktionen direkt in die ServiceNow-Plattform integriert. Diese dynamische Kombination aus Echtzeit-Interaktionsmanagement und automatischer Protokollierung bedeutet, dass jedes Detail der Kundengespräche erfasst wird und somit eine Grundlage für weitere Kontakte geschaffen wird. Das ServiceNow-Gadget rationalisiert den Workflow der Agenten und ermöglicht es ihnen, sich ganz auf die Kunden zu konzentrieren, da die benötigten Tools an einem Ort zusammengefasst sind.

Die Screen-Pop-Funktion der Integration vereinfacht nicht nur die Prozesse, sondern bietet auch die Möglichkeit, jedem Kunden ein individuelles Erlebnis zu bieten. Die Agenten erhalten die

Informationen, die sie benötigen, wann sie diese benötigen und können sich mit einer individuellen Beratung befassen, die Vertrauen aufbaut und eine positive Kundenbeziehung fördert.

Für Supervisoren ist b+s Connects for ServiceNow eine Revolution in der Contact Center-Aufsicht. Es bietet ihnen eine Vielzahl von Werkzeugen, die über eine einfache Überwachung hinausgehen, wie z.B. ein umfassendes Monitoring, das einen Überblick über den Betrieb des Contact Centers gibt, und die Möglichkeit, proaktiv einzugreifen, um die Servicequalität und -konsistenz zu gewährleisten. Die erweiterten Team-Messaging-Funktionen verbessern die Effizienz der internen Kommunikation und fördern einen kollaborativen Arbeitsbereich.

2

## Agent experience

- Single pane of glass for ServiceNow integration
- Real-time display von Webex Contact Center Steuerungen innerhalb von ServiceNow
- Automatisierte Interaktionsprotokolle und Aufzeichnungen innerhalb von ServiceNow
- Kommentarfeld für Aktivitäten integriert in das ServiceNow-Gadget



## Supervisor experience

- Detaillierte Übersicht über die Interaktionen in ServiceNow
- Änderung des Agentenstatus und Überwachung von Interaktionen
- Silent Monitoring und Barge-In-Funktionen
- Team-Messaging innerhalb von ServiceNow



## Produkt Features

- Integrations-API
- Screen-Pop mit Übertragungsmöglichkeiten
- Click-to-Dial aus ServiceNow-Daten
- Individuelle Dashboards für Agenten
- Single Sign-On für unkomplizierten Zugriff
- Erweiterte Anrufverwaltung
- Intelligentes Routing auf Basis von Kundendaten
- Ermöglicht kriterienbasiertes Routing von Omnichannel-Workitems
- Omnichannel-Aufgaben- und Statuskontrolle innerhalb von ServiceNow
- Integrierte ServiceNow E-Mail- und Chat-Funktionen

## Kompatibilität

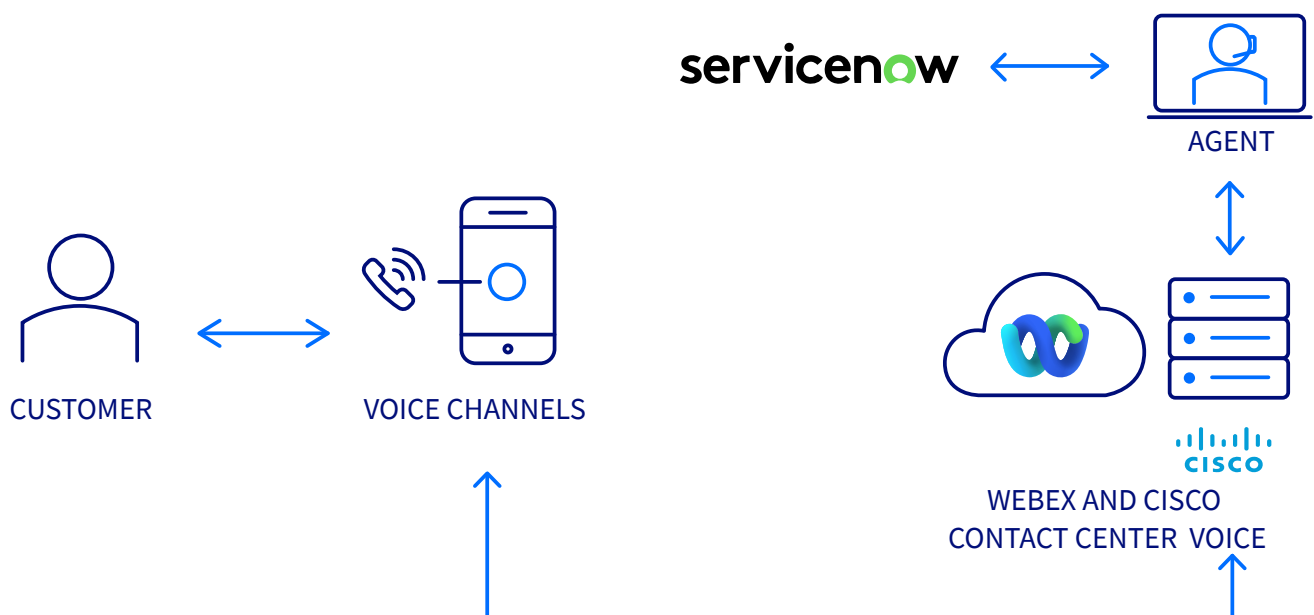
- **Webex Plattform**
  - Cisco Webex Contact Center
- **ServiceNow**
  - San Diego, Tokyo, Utah, Vancouver
  - UI16, Agent Workspace, Next Experience
- **Browser**
  - Firefox, Google Chrome, MS Edge

## Plattform

- Hohe Verfügbarkeit und zuverlässige Integration
- Einfache Installation und Konfiguration

3

## 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.

4



### 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

