



Supervisor Management Console von Bucher + Suter

Benutzerfreundliches Verwaltungs- und Konfigurationstool für
Contactcenter-Supervisoren.

Supervisor Management Console (SMC) von Bucher + Suter ist eine intuitive, graphische Benutzeroberfläche für Supervisoren oder Contactcenter-Leiter zur einfachen und professionellen Administration des täglichen Contactcenter-Betriebs.

Supervisoren verwenden b+s SMC, um Segmentierungen, Agenten-Passwörter, Routings zu managen oder um Systemzugriffe, Ferienpläne, Öffnungszeiten, Ansagen, Skill Gruppen und Nummernpools zu verwalten.

b+s SMC erlaubt den Supervisoren oder Contactcenter-Leiter, Ansagetexte in verschiedenen Sprachen einzugeben. Mittels der Text-To-Speech-Technologie wandelt das System die neuen oder aktualisierten Ansagen automatisch in gesprochenen Text um.

Schlüsselfunktionen:

- Zugriffskontrollen mit Berechtigungsstufen
- Segmentierungsmöglichkeiten bei mehreren Mandanten
- Redundanz
- Support für mehrere Zeitzonen für dezentrale Contactcenter (Announcements und Routing)
- Benutzerfreundliche Module für
 - Gruppenmanager
 - Announcement Manager
 - Geschäftsöffnungszeiten
 - Agenten-Skill-Matrix
 - Support-Eskalations Nummern
 - ANI Routing

Vorteile auf einen Blick

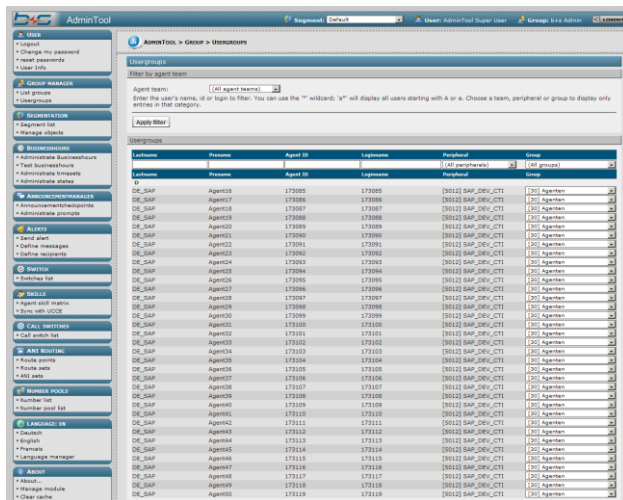
- b+s SMC ist auf Contactcenter-Supervisoren zugeschnitten und setzt keine technischen Fachkenntnisse voraus.
- Einfache Verwaltung von Konfigurationen
- Skalierbar
- Einfache Verwaltung von Ansagen, unabhängig vom Standort
- Echt-Zeit-Konfiguration
- User-Interface ist extra auf die Bedürfnisse eines Supervisors zugeschnitten.
- Browser-basierte Applikation, keine Client-Installation nötig
- Hilft, Konfigurationsfehler vorzubeugen

- Script Switch Manager
- Inbound-Kampagne
- Segmentation

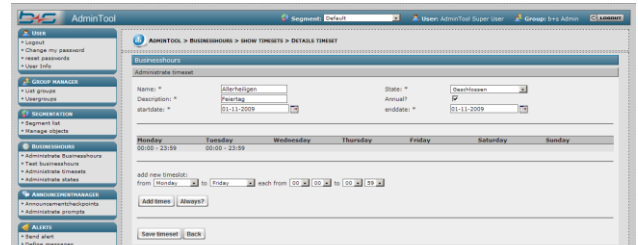


Module

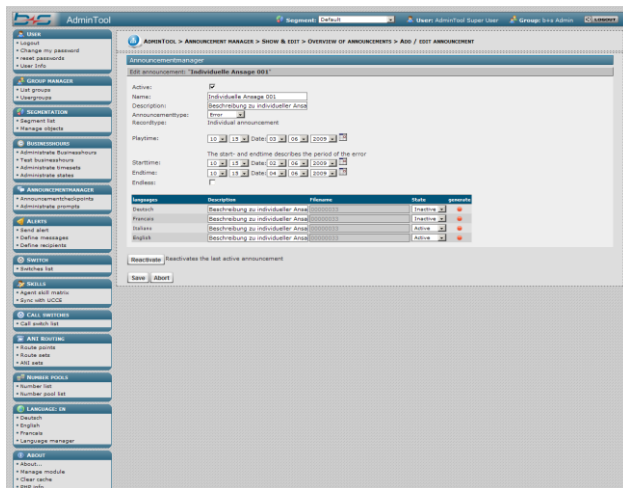
Gruppenmanager erlaubt den Administratoren und Supervisoren die Zugriffsrechte aufgrund des Security-Levels zu verteilen:



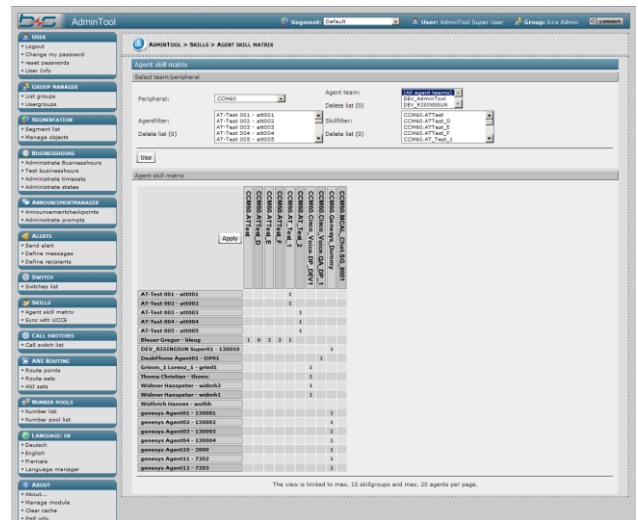
Mit dem Modul **Geschäftsöffnungszeiten** können Adminstratoren Ferien- oder Betriebszeiten für verschiedenen Abteilungen managen:



Announcement Manager erlaubt die zeitkontrollierte Aktivierung resp. Deaktivierung von Ankündigungen während eines Gesprächs:



Mit der **Agenten-Skill-Matrix** können Administratoren Skillgruppen hinzufügen, ändern oder deren Aufgaben anschauen:



Unterstützte Betriebssysteme:

Windows 2003 und 2008

Unterstützte Datenbanken:

MSSQL 2000 & 2005

Unterstützte Cisco UCCE Versionen:

7.0 (SR4), 7.1, 7.2, 7.5, 8.0 und 8.5

Unterstützte Internet-Browser:

Internet Explorer und Firefox