

AGENT DESKPHONE & SOFTPHONE

DeskPhone von Bucher + Suter

Benutzerfreundliche Agenten-Applikation für die Verwaltung von Voice und Multi-Channel Interaktionen

DeskPhone von Bucher + Suter (b+s) ist eine graphische Benutzeroberfläche für Agenten zur Verwaltung von Telefonanrufen, E-Mails, VoicE-Mail und Web-Callbacks. Die Anwendung bietet komplette Softphone-Bedienung, detaillierte Echtzeit-Anzeigen und eine Vielzahl von Integrationsoptionen für Adressbücher, weitere Medienkanäle und Drittanbieter-Anwendungen wie z. B. Customer Relationship Management und Ticketing-Systemen.



b+s DeskPhone ist benutzerfreundlich, einfach zu konfigurieren und ist in Deutsch, Englisch, Französisch, und Italienisch erhältlich.

Intelligente Agenten

Agenten, die in mehreren Gruppen arbeiten, können Anruftyp und Details des Anrufes sofort sehen. Dies bewirkt eine verkürzte Bearbeitungszeit und eine Verbesserung des Kundendienstes.

Vorteile auf einen Blick

- Einfache, benutzerfreundliche Bedienung für In- und Outbound Anrufe
- Agent erledigt Auftragsabwicklung in derselben Applikation (GUI)
- Mehrsprachig erhältlich
- Modularer Aufbau zur einfachen Anpassung an Ihre Bedürfnisse
- Offene Schnittstellen zur Integration von Drittanbieter-Anwendungen
- Einfaches Einrichten von gruppen- und benutzerspezifischen Kurzwahllisten
- Optionaler b+s GraphicServer für Multi-Channel, detaillierte Echtzeit-Anzeigen

Nach Abschluss eines Anrufes bietet b+s DeskPhone dem Agenten konfigurierbare Nacharbeitungstypen an, welche für Reportingzwecke verwendet werden können. b+s Ausserdem zeigt DeskPhone abgeschlossene und verpasste Anrufe sowie gewählte Rufnummern detailliert an, so dass Agenten genaue Informationen zur Verfügung haben und per Mausclick Rückrufe auslösen können.



b+s DeskPhone setzt zur einfacheren Bedienung farbcodierte Symbole und Grafiken ein. Dies ermöglicht dem Benutzer, Statusänderungen und Alarm-Situationen auf einen Blick zu ersehen.

Funktionen:

- Agenten-Login
- Verwaltung des Agentenstatus
- Outbound Calls (manuell oder über Kurzwahlliste)
- Inbound Call Handling
- Outbound-Calling-Kampagnen
 - Voransichtsmodus
 - Vorhersagemodus
 - Progressiver Modus
- Nachbearbeitungsgründe
- Call-History-Listen (inklusive verpasste Anrufe)
- Hot-Key-Support
- Status-Anzeige in der Windows Taskleiste
- Media Routing Task Handling für E-Mail und Voice Mail
- Agenten- und Skill-Group-Statistiken in Echtzeit
- Optional: Mobiler Agent

Untersützte Betriebssysteme:

- Windows 2000 Professional SP4
- Windows XP SP2
- Windows Vista

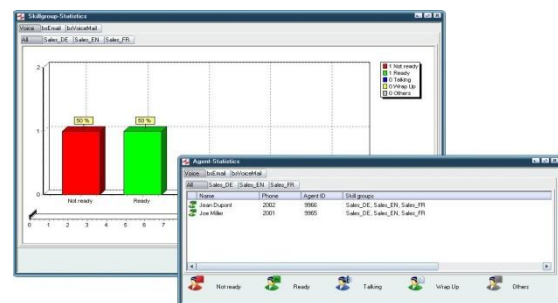
Unterstützte Cisco UCCE und ICM Versionen

- Version 6.0 und höher

b+s DeskPhone verwendet offene Standards und kann mit einer Vielzahl an Drittanbieter Anwendungen integriert werden, wie z. B. Customer Relationship Management, Help Desk und Ticketing-Systemen. b+s DeskPhone kann auch auf Kundendatenbanken zugreifen und dem Agenten via Screen Pops Informationen jeder Interaktion anzeigen, unabhängig davon, welcher Kommunikationskanal der Kunde gewählt hat.

GraphicServer von Bucher + Suter

b+s GraphicServer ist eine Plug-in Option für b+s DeskPhone. Diese Applikation für Agenten und Supervisoren bietet eine Vielfalt an Anzeigemöglichkeiten von Echtzeit-Daten.



Agenten und Supervisor können Statistiken für jede einzelne Skill Gruppe und/oder das gesamte Contact Center auf einen Blick einsehen.

Die multimedia Echtzeit-Anzeigen des b+s GraphicServers bieten Supervisoren Gruppenstatistiken, Agentenstati und multi-site Ansichten für Anrufe, E-Mails, Telefaxe, Voice Mails und Web Callbacks. Die Daten können in graphischer oder tabellarischer Form dargestellt und zur einfacheren Lesbarkeit mit farbcodierten Schwellenwerten versehen werden.

Vorteile

- Höhere Effizienz und benutzerfreundliche Bedienbarkeit
- Komplette Bedienung in einer einzigen Bedieneroberfläche
- Flexibel und anpassbar, weil modular aufgebaut
- Investitionsschutz: b+s DeskPhone ist integrierbar mit vorhandenen Anwendungen wie CRM, Ticketing Systeme, Helpdesk, E-Mail usw.

Bucher + Suter AG

Arastrasse 6
CH- 3048 Worblaufen/Bern
T +41 31 917 52 00 / F +41 31 917 52 50
info@bucher-suter.com, www.bucher-suter.com



Bucher + Suter AG

Donnersbergstrasse 1
D-64646 Heppenheim
T +49 6252 674 6000 / F +49 6252 674 619
info@bucher-suter.com, www.bucher-suter.com