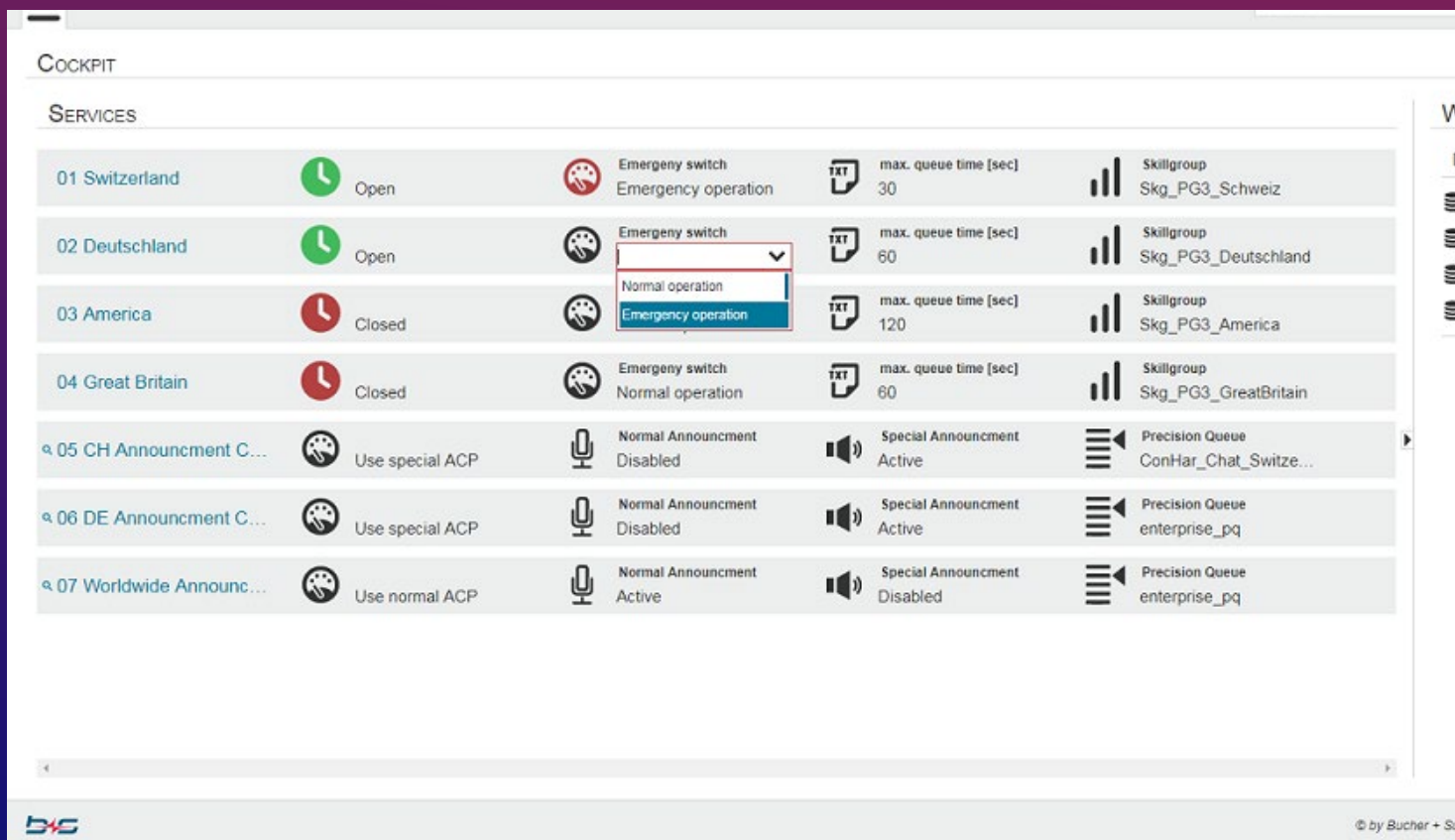


b+s SMC (Supervisor Management Console)

Benutzerfreundliches und intuitives
Verwaltungs- und Konfigurationstool für
Contact Center Supervisoren.



The screenshot displays the 'COCKPIT' interface for 'SERVICES'. It features a table of service configurations with the following columns: Service ID, Status, Emergency switch, Normal Announcement, Special Announcement, and Skillgroup. A dropdown menu is open for the 'Emergency switch' of service '02 Deutschland', showing options for 'Normal operation' and 'Emergency operation'.

Service ID	Status	Emergency switch	Normal Announcement	Special Announcement	Skillgroup
01 Switzerland	Open	Emergency operation	Emergency operation	max. queue time [sec] 30	Skillgroup Skg_PG3_Schweiz
02 Deutschland	Open	Emergency switch (dropdown)	Emergency operation	max. queue time [sec] 60	Skillgroup Skg_PG3_Deutschland
03 America	Closed	Emergency operation	Emergency operation	max. queue time [sec] 120	Skillgroup Skg_PG3_America
04 Great Britain	Closed	Normal operation	Normal operation	max. queue time [sec] 60	Skillgroup Skg_PG3_GreatBritain
05 CH Announcement C...	Use special ACP	Normal Announcement Disabled	Normal Announcement Disabled	Special Announcement Active	Precision Queue ConHar_Chat_Switze...
06 DE Announcement C...	Use special ACP	Normal Announcement Disabled	Normal Announcement Disabled	Special Announcement Active	Precision Queue enterprise_pq
07 Worldwide Announc...	Use normal ACP	Normal Announcement Active	Normal Announcement Active	Special Announcement Disabled	Precision Queue enterprise_pq

b+s Supervisor Management Console (SMC) ist eine intuitive, graphische Benutzeroberfläche für Supervisoren oder Contact Center Leiter zur einfachen und professionellen Administration des täglichen Contact Center Betriebs. Mit b+s SMC können u.a. Zugriffsberechtigungen, Ferienpläne, Öffnungszeiten, Ansagen, Skills/Attribute und Routings auf benutzerfreundliche Weise verwaltet werden. Durch die intuitive Cockpit-Navigation sind alle Services auf einen Blick ersichtlich und können durch den Supervisor schnell und einfach angepasst werden.

Hauptvorteile

- Vorbeugung von Konfigurationsfehlern
- Hohe Skalierbarkeit
- Support von mehreren Zeitzonen für dezentrale Contact Center
- Echtzeit-Konfiguration
- Multilingual
- Benutzerfreundliche Verwaltung von Zugriffsberechtigungen und Routingeinstellungen
- Erstellen und Bearbeiten von Zeitplänen/Öffnungszeiten für verschiedene Abteilungen
- Intuitive und effiziente Verwaltung von Ansagen
- Anpassung der Agenten Skills/Attribute durch Massenänderung
- Einfache Verwaltung und zeitgesteuerte Aktivierung von Ansagen, unabhängig vom Standort
- Änderungen durch Benutzer werden automatisch dokumentiert und können nachverfolgt werden
- IVR Bedienung über SMC Benutzeroberfläche
- Routing-Korrekturen während des Betriebs

Produkt Highlights

- Übersichtliche, speziell auf die Bedürfnisse von Supervisoren zugeschnittene Benutzeroberfläche
- Benutzerfreundliche Verwaltung von Konfigurationen ohne technische Vorkenntnisse
- Browser-basierte Applikation, ohne nennenswerten Installationsaufwand



Announcement Manager

Das Modul Announcement Manager erlaubt die zeitgesteuerte Aktivierung resp. Deaktivierung von Ankündigungen an bestimmten Punkten innerhalb des Call Flows. Ansagen können ad hoc oder via TTS (Text-To-Speech) aufgenommen werden. Die Ansagen können intuitiv und unabhängig vom Standort verwaltet werden.

Proficiency Modul

Mit dem Proficiency Modul können Administratoren Skillgruppen Zuordnungen und Levels in einer Matrix erstellen bzw. bearbeiten. Die Matrix ermöglicht das einfache Hinzufügen von Attributen zu Agenten sowie die Anpassung mehrerer Agenten gleichzeitig.

Öffnungszeiten

Mit dem Modul Öffnungszeiten können Administratoren Ferien- oder Betriebszeiten für verschiedene Abteilungen verwalten. Spezifische Einzel- oder Serienergebnisse können einfach definiert und administriert werden.

Switch

Das Switch Modul ermöglicht Supervisoren das Beeinflussen des Cisco UCCE Scripts mittels vorgegebenen Optionen durch einfache Änderung der Schalter, ohne dabei direkt ins Script einzugreifen. So können beispielsweise Anrufumleitungen in Eskalationsfällen, Überlaufzeiten in der Warteschlange und Umleitungen von Voice-Mails an bestimmte Gruppen gesteuert werden.

Inbound Campaign

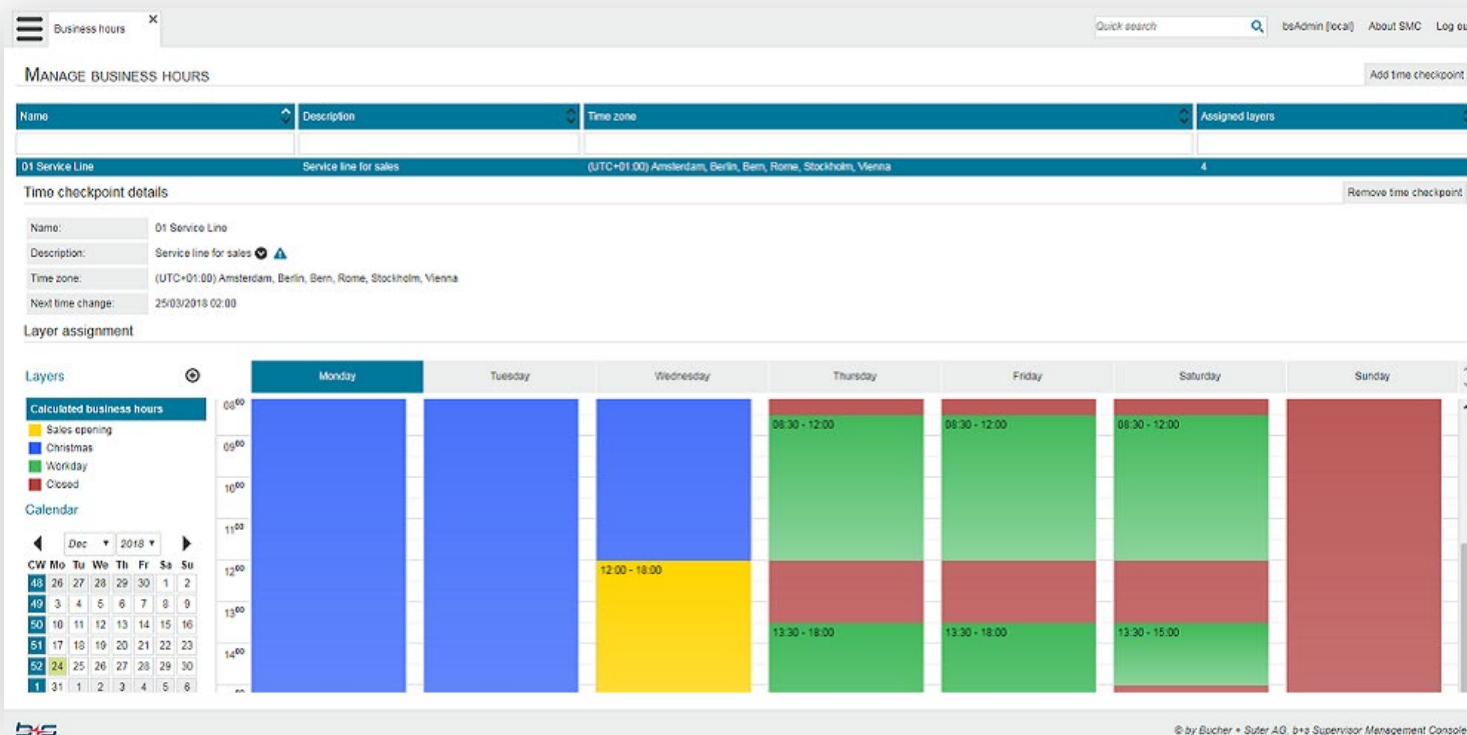
Mit dem Modul Inbound Campaign können Telefonnummern für Kampagnen reserviert und Termine festgelegt werden. Die Kampagnendaten können dabei auf benutzerfreundliche Art und autonom durch den Supervisor verwaltet werden, ohne dass Konfigurationen auf dem Call Manager vorgenommen werden müssen.

Service Point Dispatcher

Der Service Point Dispatcher dient der Einrichtung von unternehmensweiten Hotline-Nummern für den internen und externen Gebrauch. Mithilfe dieses Moduls werden Anrufer aufgrund ihrer Rufnummer an den passenden Agenten (Spezialisten) weitergeleitet.

Bereitschaftsdienst

Das Modul Bereitschaftsdienst erlaubt es kleine, mobile Bereitschaftsgruppen bereitzustellen und zu verwalten, ohne dass diese als UCCE Agenten verbunden sein müssen.



Warum Bucher + Suter?

Seit über 20 Jahren entwickelt und implementiert Bucher + Suter massgeschneiderte Cisco Contact Center Lösungen, die unseren Kunden helfen, ihre Visionen im Kundenservice zu verwirklichen.

Unsere Webex- und Cisco Contact Center-Ingenieure haben das Know-how, um Ihnen zu helfen, das Beste aus Ihren Technologie-Investitionen zu machen und Ihre Kundenerfahrungen über deren Erwartungen hinaus zu verbessern.

Unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern durch außergewöhnliche Kundenerlebnisse.



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was b+s SMC und Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

E-Mail:

info@bucher-suter.com

