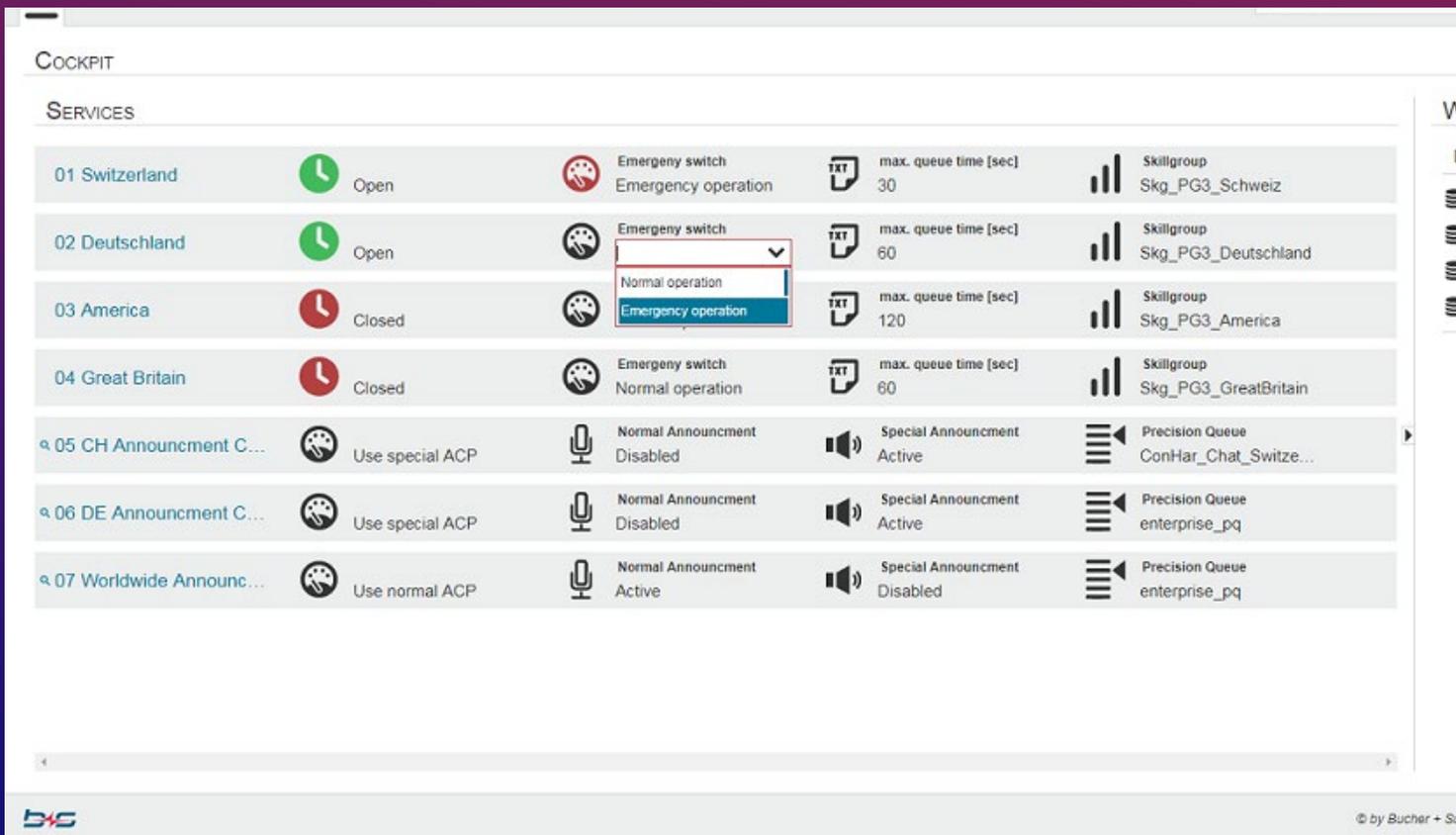


# b+s SMC (Supervisor Management Console)

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



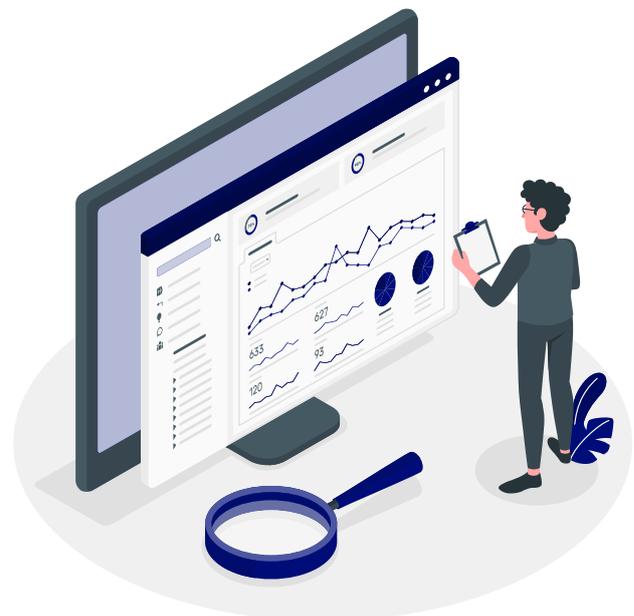
**b+s Supervisor Management Console (SMC) ist eine intuitive, graphische Benutzeroberfläche für Supervisoren oder Contact Center Leiter zur einfachen und professionellen Administration des täglichen Contact Center Betriebs.** Mit b+s SMC können u.a. Zugriffsberechtigungen, Ferienpläne, Öffnungszeiten, 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

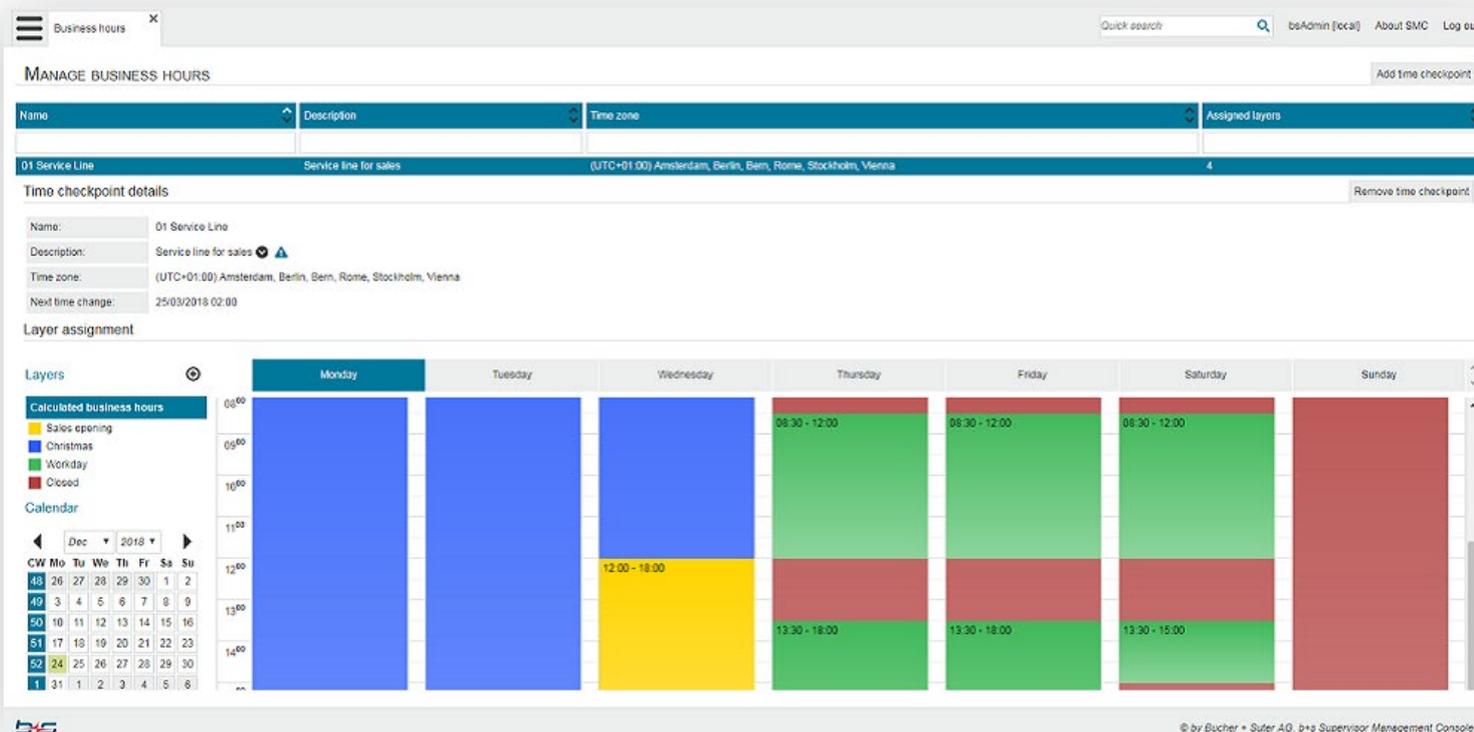
Mit dem Modul Inbound Campaign können Telefonnummern für Kampagnen reserviert und Termine festgelegt werden. Die Kampagnendaten können dabei auf benutzerfreundliche Art und autonom durch den Supervisor verwaltet werden, ohne dass Konfigurationen auf dem Call Manager vorgenommen werden müssen.

### 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?

### 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.



### 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

