

b+s SMC (Supervisor Management Console)

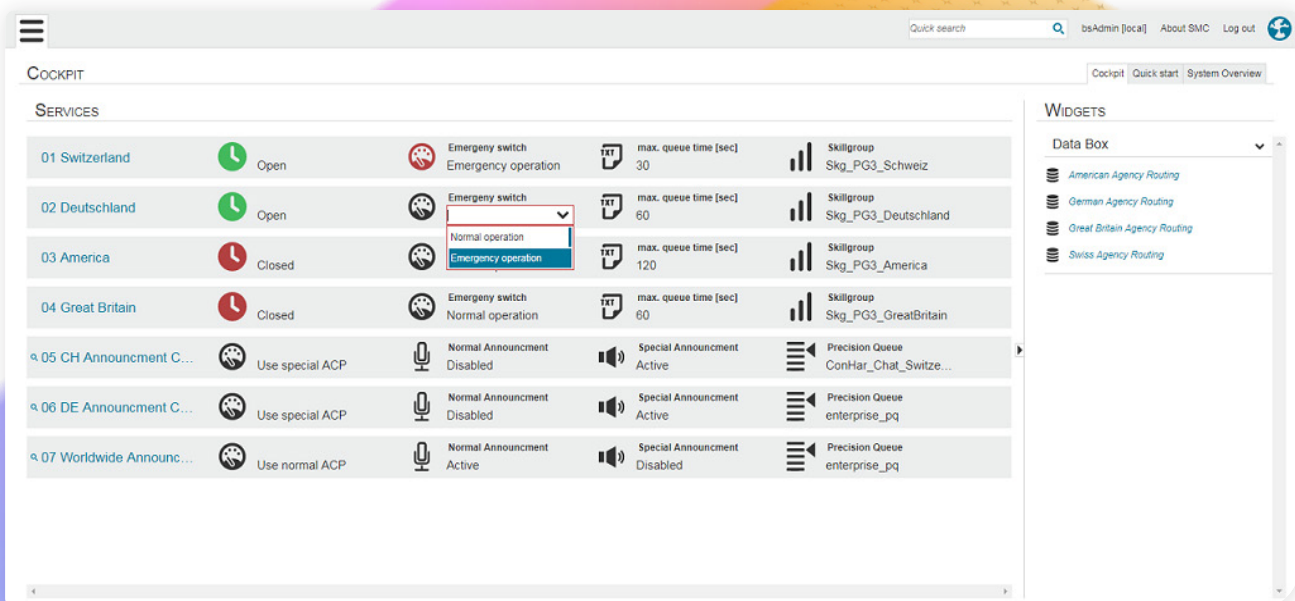
Benutzerfreundliches und intuitives
Verwaltungs- und Konfigurationstool für
Contact-Center-Supervisoren.



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.

Vorteile

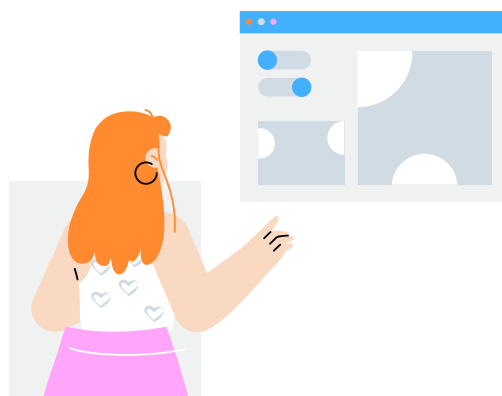
- Vorbeugung von Konfigurationsfehlern
- Hohe Skalierbarkeit
- Support von mehreren Zeitzonen für dezentrale Contact Center
- Echtzeit-Konfiguration
- Multilingual
- Benutzerfreundliche Verwaltung von Zugriffsberechtigungen und Routingeinstellungen
- Erstellen und Bearbeiten von Zeitplänen/ Öffnungszeiten für verschiedene Abteilungen
- Routing-Korrekturen während des Betriebs
- 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





Produkt-Highlights

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



Bereitschaftsdienst

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

Öffnungszeiten

Mit dieser Funktion können Administratoren Ferien- oder Betriebszeiten für verschiedene Abteilungen verwalten. Spezifische Einzel- oder Serienereignisse können einfach definiert und administriert werden.

Ankündigungsmanager

Die Funktion 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.

Service Point Dispatcher

Diese Funktion 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.

Proficiency-Funktion

Mit dieser Funktion 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.

Switch-Funktion

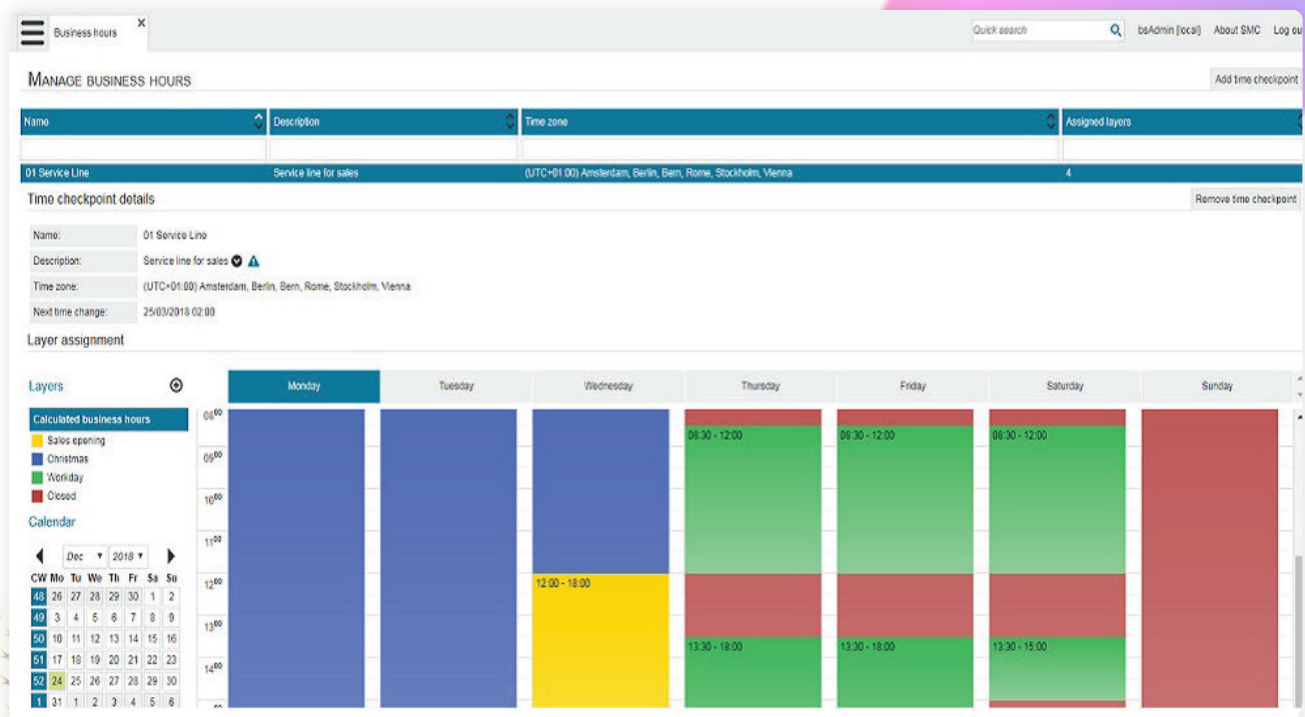
Diese Funktion erlaubt es Supervisoren, das Cisco-UCCE-Script über vordefinierte Optionen zu steuern, ohne direkt einzugreifen. Anpassungen erfolgen einfach über Schalter, z. B. für Anrufumleitungen, Überlaufzeiten oder Voice-Mail-Weiterleitungen.

SMC-Package-Optionen

b+s bietet drei skalierbare SMC-Pakete an, die auf Ihre geschäftlichen Anforderungen zugeschnitten sind. Sie liefern genau die Funktionen, die Ihr Unternehmen heute benötigt, und lassen sich bei Bedarf jederzeit erweitern, um künftig mehr Kontrolle zu gewinnen.

Inbound-Kampagne-Funktion

Mit dieser Funktion 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.



Warum Bucher + Suter?

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihr Kundenerlebnis leisten kann. **Wir sind bereit, wenn Sie es sind!**

info@bucher-suter.com

