



BCC-Office

Die Call Center Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen. Für den schnellen und kompetenten Kundenkontakt





Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit BCC-Office: das kleine Call Center für Ihren effizienten Kundenkontakt

Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, entwickeln wir Ihren Vorsprung im Geschäftsalltag. Tenovis verbindet klassische Telekommunikation mit web-basierter Informationstechnologie und bietet Ihnen zukunftsweisende Kommunikations-Lösungen und branchenspezifische Dienstleistungen. So erhält Ihr Unternehmen maßgeschneiderte, intelligente Lösungen, die Ihre Business Kommunikation einfacher und effizienter machen.

Guter Service zahlt sich aus

In vielen Branchen ist der Kundenservice ein wichtiges Mittel, um sich im Wettbewerb zu differenzieren und Kunden an sich zu binden.

Die optimale Betreuung Ihrer Kunden kann ausschlaggebend für den geschäftlichen Erfolg sein.

Notwendig hierzu ist die Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter für Ihre Kunden. Je schneller Kunden mit ihren richtigen Ansprechpartnern verbunden werden, desto geringer ist die Gefahr, unzufriedene Kunden zu haben.

Der Stellenwert des telefonischen Kundenkontaktes ist sowohl bei kleinen als auch mittelständischen Unternehmen hoch und erstreckt sich über verschiedenste Branchen. Neben Produktionsunternehmen können dies z. B. Großhändler, Reisebüros, Autohäuser, Makler oder Kanzleien sein.



*„Kundenbindung ist die Voraussetzung zum Erfolg –
die Call Center Lösung dafür heißt BCC-Office“*

Probleme, die Sie beseitigen können

Sie sind schlecht erreichbar, denn

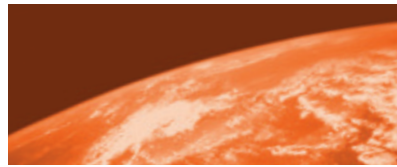
- Ihre Kunden werden häufig mehrmals weiterverbunden, bevor sie zum richtigen Ansprechpartner gelangen
- die zuständigen Mitarbeiter befinden sich oft in anderen Gesprächen
- häufig ist keine Vertretung benannt, wenn der Ansprechpartner krank ist

Die Beantwortung von Anfragen erfolgt nicht effizient, da

- die Anrufe ungleichmäßig auf die Mitarbeiter verteilt werden
- durch die erhöhte Zahl von Anrufern bei einigen Mitarbeitern viele Aufgaben unerledigt bleiben

Die Lösung für effizienten Telefonservice: BCC-Office von Tenovis

Durch jahrelange Erfahrung im Bereich Call Center wissen wir, wie ein Kundenkontakt schnell und kompetent realisiert werden kann. Die Call Center Lösung BCC-Office ist genau für Ihre Bedürfnisse, d. h. für kleine und mittelständische Unternehmen oder einzelne Abteilungen, entwickelt worden. Damit können Sie jetzt vieles professionell nutzen, was bisher nur für High-End Call Center zur Verfügung stand. Das bedeutet für Sie: eine ausgereifte und professionelle Call Center Lösung zu günstigen Konditionen für mehr Effizienz in der Kundenbetreuung.



Mit BCC-Office machen Sie ganz einfach mehr aus Ihren Mitarbeitern

Nutzen Sie vorhandene Ressourcen effizienter

Mit BCC-Office können Sie bis zu 75 Ihrer vorhandenen Mitarbeiter als „Agenten“ Ihres Call Centers vorsehen, von denen bis zu 24 Mitarbeiter zeitgleich aktiv sein können. Dadurch setzen Sie die Kompetenz und das Know-how Ihrer Mitarbeiter besser für Ihre Kunden ein, ohne die Notwendigkeit organisatorischer Veränderungen.

Machen Sie es Ihren Kunden einfach

Verwirren Sie Ihre Kunden nicht mit unendlich vielen Rufnummern Ihrer Mitarbeiter, sondern definieren Sie bis zu 10 Themen, unter denen Sie für Ihre Kunden erreichbar sein wollen. BCC-Office verteilt die Anrufe zu diesen Themen automatisch auf die entsprechenden Mitarbeiter.

Immer der richtige Ansprechpartner

Mitarbeiter erhalten Kompetenzen in vier Niveaustufen. Anrufe auf ein Thema werden immer auf den nächsten freien Mitarbeiter geleitet, der die höchste Kompetenz zu dem jeweiligen Thema besitzt. So stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden stets optimal beraten werden.

Behalten Sie stets den Überblick

Als Leiter oder Supervisor behalten Sie immer den Überblick über den aktuellen Zustand Ihres Call Centers. Verfolgen Sie durch das Monitoring die Auslastung der Themen und verringern Sie online, durch das Zuordnen weiterer Mitarbeiter, die Zahl der wartenden Anrufer bei Überlast.

Mehr Umsatz durch gezielte Kundeninformation

Informieren Sie Ihre Kunden sofort bei Einwahl durch Ansagen über interessante Angebote oder Sonderaktionen.

So sind Sie immer für Ihre Kunden da

Mit BCC-Office können Sie Rufumleitungen zu externen Zielen einrichten:

- nach Büroschluß zu einem Call Center Dienstleister
- zu einem Mitarbeiter außer Haus

So fühlen sich Ihre Kunden immer optimal betreut – 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche.



*„Die Verbindung zum Unternehmen wird einfach viel angenehmer –
und das dankt der Kunde“*

Begrüßen Sie Ihre Kunden persönlich

Sie haben bevorzugte Kunden, für die Sie spezielle Key-Accounts eingerichtet haben?

Mit BCC-Office können Sie diesen Kunden ihren persönlichen Ansprechpartner zuweisen, zu dem der Anruf immer bevorzugt geschaltet wird. Der Name des Kunden erscheint automatisch auf dem Bildschirm des Mitarbeiters und er kann ihn mit Namen begrüßen.

*Seien Sie flexibel –
denn Ihr Kunde ist es auch*

Mit der Statistikfunktion des BCC-Office können Sie jederzeit eine Auswertung über Ihr Anrufaufkommen erstellen. So erkennen Sie, zu welchen Themen die meisten Anrufe eingegangen sind und wie viele Kunden nicht bedient werden konnten.

Mit Hilfe dieser Informationen können Sie Ihr Call Center zielorientiert anpassen, umstrukturieren oder erweitern. Unterstützt durch den einfachen Call Flow Konfigurator sind diese Einstellungen in kürzester Zeit realisierbar.

*Ihre Anforderungen wachsen?
Ihr BCC-Office wächst mit*

Eine Entscheidung für BCC-Office ist eine Entscheidung für die Zukunft. BCC-Office bietet Ihnen die Möglichkeit, mit Ihren Anforderungen mitzuwachsen, so dass Ihre Investition gesichert ist.

*BCC-Office: Ihr Vorsprung in Sachen
Kundenzufriedenheit*

Machen Sie einen entscheidenden Schritt in Richtung „Optimaler Service“: Erhöhen Sie Ihre Erreich-

barkeit mit BCC-Office und erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Verschaffen Sie sich damit einen Vorsprung gegenüber Ihren Wettbewerbern. Tenovis begleitet Sie von der Beratung über die Installation bis hin zum Betrieb.

Leistungsmerkmale von BCC-Office

- Call Center mit bis zu 24 Agenten
- 10 Themen
- 4 Kompetenzstufen der Mitarbeiter definierbar (Skill-Based-Routing)
- Monitoring der Anrufe als Supervisor mit Statistikauswertung
- Themenspezifische Begrüßungs- und Wartefeldansagen
- Rufumleitung zu externen Zielen
- Kundenidentifizierung
- Definition persönlicher Ansprechpartner
- Einfache Konfiguration
- Erweiterbar/Investitionssicherheit