

TENOVIS

Wir entwickeln Vorsprung.



BCC Team

***Ihr Einstieg in die Welt der
Call Center-Lösungen mit Tenovis***





Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit BCC Team: Gute Kommunikation – bessere Geschäfte

Im entscheidenden Moment besser als der Wettbewerb und der Konkurrenz stets einen wesentlichen Schritt voraus sein – das ist der Vorsprung, den Tenovis Ihrem Unternehmen bietet. Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, erkennen wir die Möglichkeiten des Internet-Zeitalters und entwickeln zukunftsweisende Innovationen in der Web-basierten Informationstechnologie und der Telekommunikation: intelligente anwenderspezifische Lösungen, die Ihr Business einfach viel effizienter und schneller machen.

Der heiße Draht zum Kunden

Beratung, Service und Verkauf per Telefon haben in den vergangenen Jahren enorm an Bedeutung gewonnen. Es gibt kaum noch ein Unternehmen, das nicht über eine Servicenummer oder Hotline verfügt. Denn der Kunde verzichtet immer häufiger auf Geschäftsbesuche und greift stattdessen lieber zum Hörer, um sich zu informieren, zu bestellen oder Rat zu holen. Und der Service dabei entscheidet letztendlich über Image und Erfolg des Unternehmens.

Voraussetzungen für erfolgreichen telefonischen Kundenservice

Ihren Einstieg in die Welt der Call Center-Lösungen garantieren die Ausbaudaten von BCC Team:

- Maximal 1000 Calls pro Stunde
- Sie können bis zu 250 Themen nutzen
- Bis zu 150 Agentengruppen sind konfigurierbar
- Maximal 250 User lassen sich einrichten
- Sie können bis zu 32 Arbeitsplätze zeitgleich im System nutzen

VMS



- Je User sind 5 Prioritäten einstellbar
- Keine Begrenzung der User in der Zuordnung zu Themen oder Gruppen
- Maximal 1 Supervisor
- Ihr Team ist über entsprechende Module zu einem BCC oder BCC media von Tenovis mit allen Möglichkeiten erweiterbar

Mehr Leistung – mehr Service

Im BCC Team steht einem Ausbau des Systems um die folgenden Elemente nichts im Wege:

- Flexible Anrufverteilung mit vordefinierten Logikbausteinen
- Veränderung von Zeitparametern der externen Anrufverteilung über Schieberegler am Supervisor-arbeitsplatz

- IVR zur Vorqualifizierung von Anrufen (in den CallFlow integriert)

- Anruferidentifizierung
- Fallback auf statische Anrufverteilung

