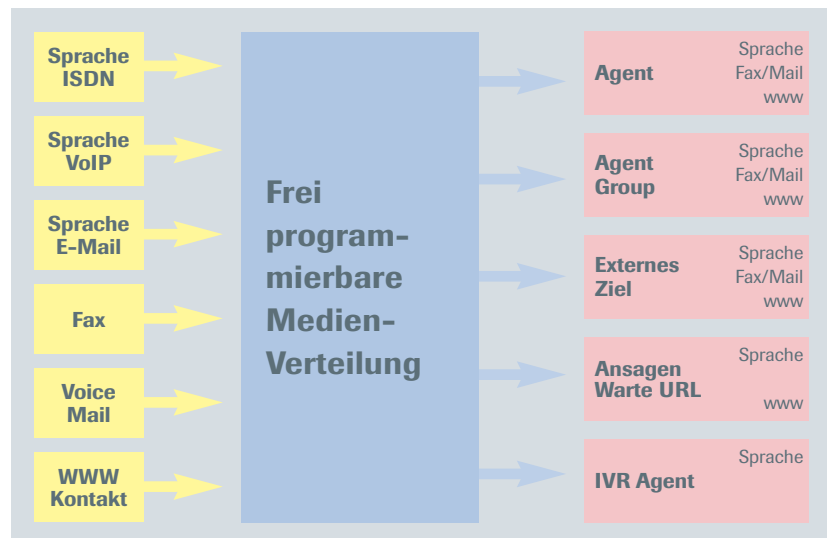


Programmierbare Medienverteilung

Verteilt mehr als nur Anrufe: BCC media

Der Dialog mit dem Kunden wird in Zukunft übergreifend über alle Medien abgewickelt – egal, ob es sich dabei um ein Telefonat, E-Mails, Faxnachrichten oder Voice-Mails handelt.

Für Unternehmen ist es daher wichtig, auch über diese Medien agieren zu können. Und zwar mit den gleichen Fähigkeiten eines Call Centers. Die Lösung für die nahtlose Integration der neuen Medien heißt BCC media.



Vom Call Center zum Contact Center

Der Vorzug von BCC Media: Sämtliche Kommunikationswege sind integriert. Egal ob per Telefon, Fax, E-Mail oder Internet, alle Kundenkontakte werden in einem System dokumentiert.

Das Call Center entwickelt sich so zum Kommunikationsportal, auf dem alle Kundenanfragen zusammenlaufen und bearbeitet werden können. Plattformbetreiber haben viele Verwendungsmöglichkeiten.

Sie reichen vom Einsatz von Sprachdialogsystemen und Outbound-Dialern bis hin zur Integration von Home- und Remote-Arbeitsplätzen. Statistik, Monitoring und die Definition von Servicelevels für die Medien sind selbstverständlich.



Top-Service durch Medien-Integration: BCC

Ein System für alle Medien

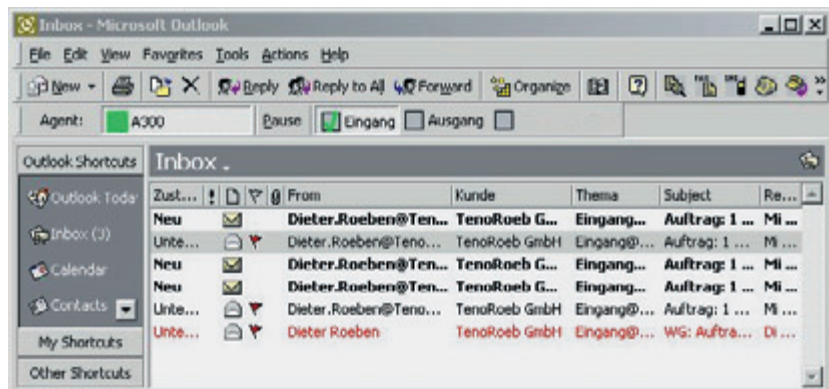
Über die programmierbare Medienverteilung lassen sich zusätzlich zum Sprachmedium auch E-Mails, Fax-Nachrichten und Voice-Mails, je nach Priorität, an die zuständigen Mitarbeiter verteilen.

Der Anrufer oder der Internetbesucher wird dabei automatisch zu dem Ansprechpartner weitergeleitet, der für sein Profil am kompetentesten ist.

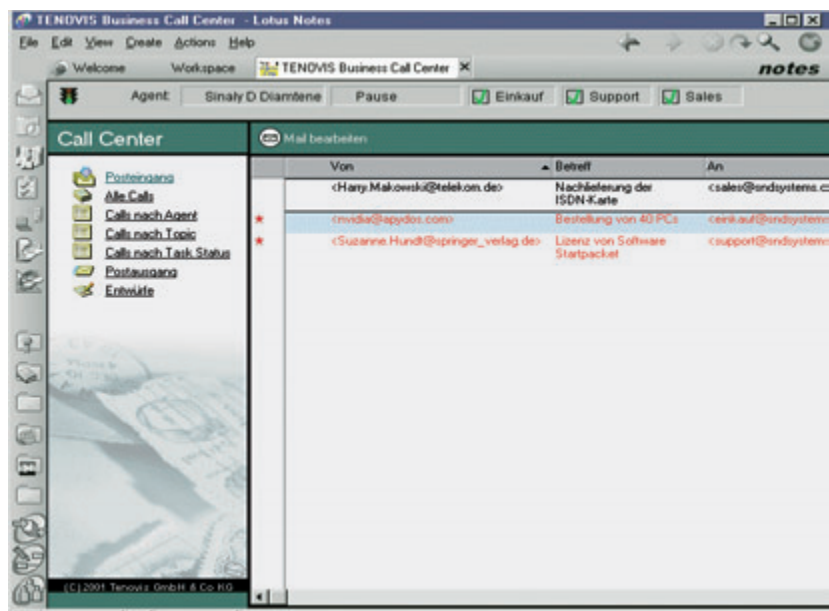
Sie vermeiden Systembrüche

BCC media unterstützt die Mitarbeiter im Dialog mit dem Kunden optimal und bietet dem Agenten eine bekannte Benutzeroberfläche.

Mit MS Outlook und Lotus notes bieten wir die gängige Software mit unserer Technologie an und können auch für weitere Software ihre ideale Lösung finden.



Postfach Agent Outlook



Postfach Agent Notes

