BCC Professional – Call/Contact Center Lösung

Services
Internet
Call / Contact Center
CTI / CRM
Messaging
Telephony
Networking

Das Business Call Center BCC Professional ist eine modulare, nach Ihren Anforderungen maßgeschneiderte Multichannel-Lösung für Call/Contact Center. Dank BCC Professional laufen alle Kundenanfragen und -informationen medienübergreifend in einem System zusammen und ermöglichen so einen effizienten kundenorientierten Arbeitsablauf. Vielfältige Reports unterstützen die permanente Prozessoptimierung. Innovative virtuelle und standortübergreifende Vernetzungsmöglichkeiten ergänzen bzw. erweitern Ihren Spielraum und schaffen zusätzliche Potenziale im Kundenkontakt.

Intelligent, individuell und offen

Die optimale und gleichzeitig wirtschaftliche Betreuung des Kunden gehört zu den wichtigsten strategischen Aufgaben in jedem Call/Contact Center.
Das BCC Professional von Tenovis bildet eine integrierte, nach Ihren Bedürfnissen zu gestaltende Basis für schnelles und professionelles Arbeiten. Innovative Anwendungen sichern Ihnen und Ihren Mitarbeitern die optimale Verbindung von Kommunikation und Information – in jeder Phase des Kundenkontakts.
Darüber hinaus bleibt das BCC Professional durch seine offene Architektur jederzeit flexibel für Erweiterungen: sowohl in Bezug auf die Zahl der eingebundenen Mitarbeiter als auch hinsichtlich Ihrer Wünsche nach zusätzlichen Funktionen und Ausstattungsfeatures.

Mehr Qualität, mehr Produktivität

Jeder Kunde hat eigene Präferenzen, um mit Ihrem Unternehmen in Kontakt zu treten. Ziel einer BCC Professional Lösung ist es, alle Kontakte bzw. Informationen in einem gemeinsamen System zu bündeln und auf diese Weise schnell, effizient und kundenorientiert zu bearbeiten. Durch die umfassende Sicht auf den Kunden bzw. auf dessen Wünsche und Vorlieben ergeben sich zudem neue Chancen und Potenziale für Ihr Unternehmen: Von der besseren Kundenbindung über die Konzentration auf profitable Kunden bzw. Segmente bis hin zu höherer Kauffrequenz, Cross-Selling-Effekten und der Erschließung neuer, innovativer Services und Absatzmärkte für Ihr Unternehmen.

Ihr Vorsprung im Wettbewerb

Ressourcen bündeln, Synergien nutzen, Qualität sichern und permanent verbessern – mit dem BCC Professional steht Ihnen ein vielseitiges, medienübergreifendes und praxisorientiertes Service- und Marketinginstrument für Ihr Call/Contact Center zur Verfügung.

TENOVIS
Business Communications.

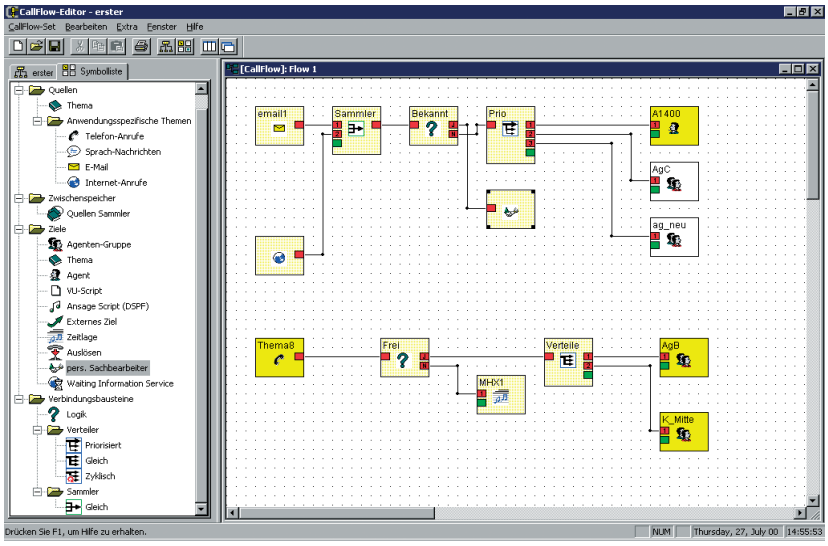
BCC Professional – Call/Contact Center Lösung

Integrierte Kommunikation auf allen Kanälen

Das BCC Professional ist eine Multichannel-Routing-Plattform für alle Anforderungen eines professionellen Call/Contact Centers und ermöglicht Ihnen und Ihren Kunden alle Möglichkeiten der individuellen Kontaktaufnahme: per Telefon, E-Mail, Fax, SMS oder Internet. Die perfekte Kombination von Kommunikationskanälen, Kundendaten und Mitarbeiterkenntnissen führt insgesamt zu besserer Erreichbarkeit, mehr Effizienz, Flexibilität und Transparenz, erhöht die Service-Qualität und damit die Kundenzufriedenheit.

Routing in neuen Dimensionen

- Nahtlose Integration aller Kanäle in einem System.
- Universal queueing erlaubt die flexible und komplexe Medienverteilung nach Ihren Vorgaben
- Der individuelle Medienflow ist über einen grafischen Editor frei konfigurierbar
- Service-Levels garantieren verbindliche Standards für Reaktions- und Bearbeitungszeiten von Anrufen und E-Mails; die Anzahl gleichzeitig zugeteilter E-Mails pro Mitarbeiter kann ebenfalls gemäß Ihren Anforderungen definiert werden
- Die E-Mail Anbindung über MS Exchange oder Lotus Notes erleichtert die schnelle und komfortable Bearbeitung
- Die Priorisierung von Kunden und Kanälen bietet vielseitige Optionen zur bevorzugten Annahme bzw. Abwicklung
- Skill based Routing, VIP Routing, Current Agent Routing und Anrufer-Kennung können parallel bzw. zusätzlich in den Routing-Prozess miteinbezogen werden und unterstützen eine noch höhere Kundenorientierung
- Echtzeitmonitoring und übersichtliche Statistikreports informieren über alle Kontaktkanäle und ermöglichen so die nachhaltige Optimierung des Gesamtsystems
- IVR (Interactive Voice Response)/ Sprachportal Lösungen und Internet-Services mit Funktionen wie „Smart Call"-Buttons und „Call Back"-Buttons ergänzen und erweitern Ihr Angebot



Intelligente Medienverteilung mit dem grafischen Editor

BCC Professional – Call/Contact Center Lösung

Qualität sichern, Workflow optimieren!

Die bedarfsgerechte Servicebereitschaft und der optimale Ressourceneinsatz im Call/Contact Center ist heutzutage nur über detaillierte und umfassende Monitoring- und Reporting-Tools zu sichern. Das BCC Professional verfügt über intelligente, Transparenz schaffende Supervisor-Funktionalitäten für die Steuerung und Optimierung des Workflows im Call/Contact-Center – zeitnah, schnell und gezielt.

Umfassendes Monitoring

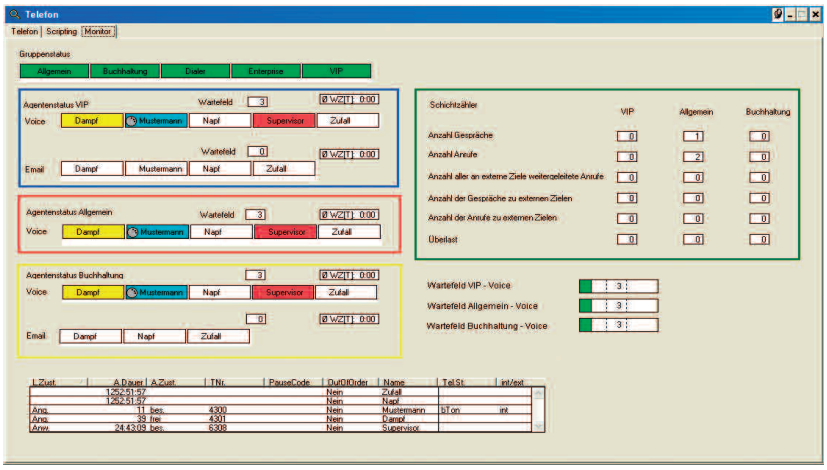
- Monitoring-Oberflächen per Drag & Drop frei konfigurierbar
- Eskalationsmechanismen individuell definierbar
- Online-Monitoring für hohe Verfügbarkeit und zeitnahe Korrekturen bei Abweichungen
- Monitoring-Informationen sind optional auf jedem Arbeitsplatz verfügbar und fördern die Motivation und Eigenverantwortung von Mitarbeitern
- Visualisierung auf Großanzeigen (Wallboards) möglich
- Silent-Monitoring und Coaching als zusätzliche Instrumente der Qualitätssicherung

Detailliertes Reporting

- Historische Reports zeigen Schwachstellen und Optimierungspotenziale auf und fördern gezielte Reaktionen
- Zeitinterwall-Auswertung auf Basis von nahezu 1000 Statistikzählern
- Detaillierte Auswertung zu Einzelvorgängen als strategische Entscheidungshilfe und zur kundengenauen Zuordnung und transparenten Abrechnung

Workforce Management

- Als Basis für optimale Personaleinsatzplanung (PEP) in allen marktgängigen PEP-Programmen: eine Schnittstelle für die Ausstattung mit allen relevanten Informationen und Statistikdaten



Übersichtliche Monitore für optimale Steuerung

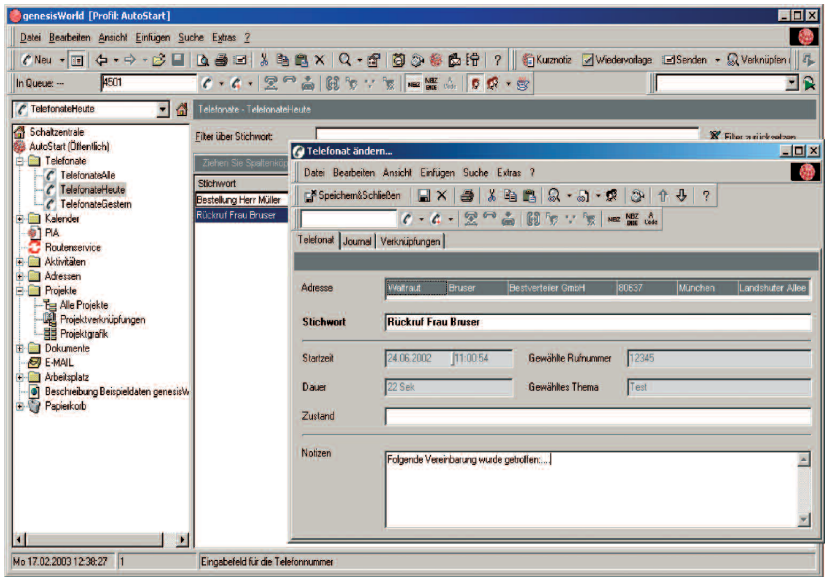
BCC Professional – Call/Contact Center Lösung

Mehr Spielraum, mehr Möglichkeiten!

Das BCC Professional besticht inbound bei der Bearbeitung von eingehenden Kontaktanfragen wie outbound bei der aktiven Kommunikation z. B. beim Telemarketing mit zusätzlichen Komfort-Merkmalen und hochleistungsfähigen Technologien für ein zukunftsorientiertes Call/Contact Center.
Für optimale Kundenbetreuung in Verbindung mit einer Kundendatenbank zur Information und Dokumentation aller Vorgänge sorgen intelligente „Customer Relationsship Management" (CRM)-Tools. Die Call Center-Funktionalitäten können direkt in die entsprechende Anwendung integriert werden und erlauben so eine gezieltere Anrufabwicklung.
Die komfortable Anbindung in Bestell- oder „Enterprise Ressource Planning", ERP-Systeme, erspart den Agenten das zeitraubende Wechseln zwischen den einzelnen Anwendungen.
Selbstverständlich lassen sich mit dem BCC Professional auch Call/Contact Center-Lösungen mit bereits integrierten maßgeschneiderten CRM- und ERP-Softwareanteilen realisieren. Tenovis bietet auch hier alle nötigen Dienstleistungen an.
Innovative Services, neue Absatz- und Umsatzchancen und der flexible, effiziente Einsatz von Ressourcen: Das BCC Professional gewährleistet Ihnen rundum mehr Spielraum in Ihrem gesamten Kundenbeziehungsmanagement und wächst – über Standorte hinweg – mit Ihren Wünschen und Anforderungen.

CRM-Systeme

- Integration in CRM-Software z. B. genesisWorld, SAP, Siebel und andere
- Betätigung aller für das Call/Contact Center notwendigen Bedienvorgänge aus der CRM-Applikation heraus
- Zentrale Verwaltung und Vernetzung aller Informationen im Unternehmen
- Zugriff auf alle Kundeninformationen für Agenten – auch von Vorgängen, die von Kollegen bearbeitet wurden



Integration von Call Center Funktionalitäten in CRM Systeme

BCC Professional – Call / Contact Center Lösung

ERP- oder Bestellsysteme

- Integration in Warenwirtschafts- und Bestellsysteme (z.B. SAP)
- An-/Abmelden am Call Center, Wahl, Steuerung des Agentenstatus direkt aus der ERP-Software
- Screen Pop, Jobweitergabe, Sprach-/Daten-Transfer bei Anrufweiterleitung
- Datenabhängiges Routing von eingehenden Anrufen
- Integration von BCC Statistik-Daten in die ERP-Software

Dialer

- Automatischer Kampagnendialer mit Auto-, Power- oder Predictive-Mode spart Zeit und Kosten
- Preview Modus und Agenten Reservierung für einen hohen Kundenservice möglich
- Automatisiertes, fehlerfreies Wählen direkt aus der Anwendung mit Hilfe von Call Job-Listen erhöht den Bedienkomfort und die Produktivität
- Kundendaten und -informationen stehen dem Agenten zeitgleich oder bei Einsatz von Preview Dialern auch vor der Zuteilung des Anrufs zur Verfügung und unterstützen die professionelle individuelle Abwicklung
- Call Blending schafft die Voraussetzung für den flexiblen In- und Outbound-Einsatz von Agenten

Sprachportale

- Sprachportale zur automatischen Abwicklung von Standardanfragen entlasten Ihre Mitarbeiter und bereiten die qualifizierte persönliche Anrufannahme vor
- ASR (Automatic Speech Recognition) eröffnet bei der automatisierten Anrufannahme den interaktiven Dialog mit dem Kunden
- TTS (Text to Speech) im Sprachdialogsystem gibt aktuelle Infos wie Kontostand und Programmhinweise an den Anrufer weiter oder regelt die Abwicklung einer kompletten Dienstleistung im „Self-Service“ – zum Beispiel für Telebanking- oder Fahrplan-Dienste
- Das Sprachdialogsystem Tenovis Tiva wurde speziell für die Anbindung in das BCC Professional entwickelt; optional sind auch andere Sprachdialogsysteme integrierbar

BCC Professional – Call/Contact Center Lösung

DV-Integration

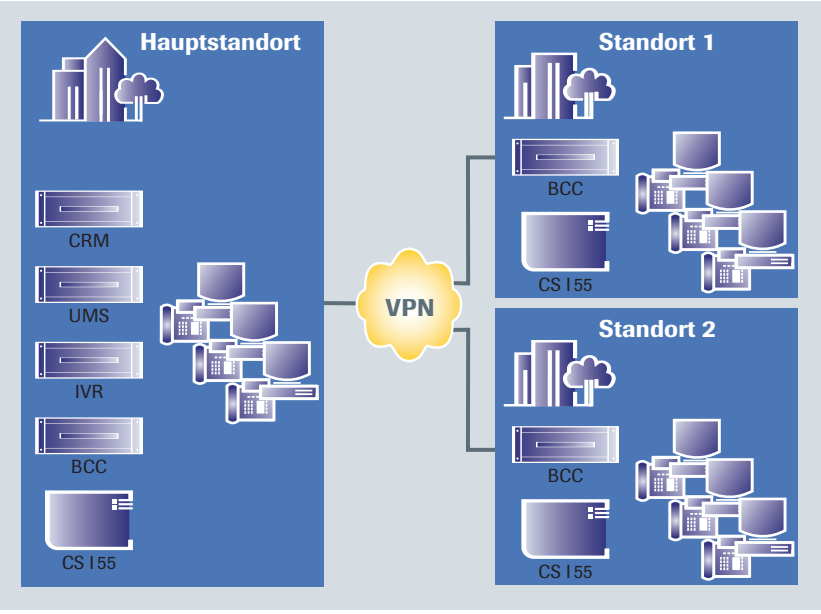
- Offene Schnittstellen zur Verknüpfung mit bestehenden Datensystemen oder Applikationen
- Standardisierte Schnittstellen wie TAPI, TSAPI, CallPath, CTC, JTAPI zur Integration vieler Standard-Applikationen
- Tenovis Applink-Schnittstelle zur erweiterten Anbindung in bestehende DV-Systeme; Call/Contact Center-Funktionen lassen sich in die gewohnte Oberfläche integrieren
- Screenpops liefern parallel zum Kundenanruf verfügbare Informationen für individuelle Betreuung bzw. schnelle Abwicklung
- Screentransfers übermitteln zusammen mit dem Anruf aktuelle Kundendaten an den übernehmenden Agenten; dieser ist sofort entsprechend informiert
- Integration von Agenten mit Standardsystemtelefonen bis hin zum PC-Arbeitsplatz – inklusive Anbindung an das DV-System
- Nutzung aller marktgängigen „ready-to-run"-Software-Paketen mit spezifischen Call Center-Funktionalitäten direkt am Agenten-Arbeitsplatz

Virtuelles Call/Contact Center, VoIP, Home-/Remote Arbeitsplätze

- Call/Contact Center-Networking zur standortübergreifenden Vernetzung
- Zentrale Steuerung über einen Server – bei weniger Administrations- und Konfigurationsaufwand
- Intelligentes Routing – standortübergreifend und nach frei definierbaren individuellen Workflow-Kriterien
- Zentrales Echtzeitmonitoring, zentrale Statistik und Administration aller Dienste spart Ressourcen und unterstützt das strategische Management
- Vernetzung via Internet Protokoll reduziert Kosten und sichert die problemlose Erweiterung und Nutzung aller Funktionalitäten
- Soft Client-Anbindung über VoIP von Home-/Remote-Arbeitsplätzen für die flexible, bedarfsgerechte Zuschaltung

Tenovis Service

- Umfassende Unterstützung und Betreuung – von der Planung bis zum reibungslosen Betrieb



Virtuelles Call/Contact Center mit mehreren Standorten

BCC Professional – Call / Contact Center Lösung

Ihre Vorteile

Effizienz

- Mehr Produktivität durch schnellere Anfragen-Abwicklung
- Optimal aufeinander abgestimmte interne Organisation
- Gezieltere Ressourcenplanung
- Umsatzsteigerung durch höhere Kontaktraten pro Agent
- Zusätzliche Umsatzpotenziale durch innovative Kundenservices und Cross-Selling
- Geringerer Schulungs- und Administrationsaufwand
- Weniger Investitionen in die eigene Infrastruktur

Flexibilität

- Modular aufgebaute Lösung mit höchster Skalierbarkeit
- Konfigurierbar nach Ihren Anforderungen
- Integrier- und kombinierbar mit bestehender Infrastruktur
- Problemlose Anbindung von Home-/Remote-Arbeitsplätzen
- Individuelle Priorisierung der verfügbaren Kontaktkanäle

Erreichbarkeit

- Multichannel-Lösung mit allen Kontakt-Möglichkeiten
- Kontinuierliche Erreichbarkeit auf allen Kommunikationskanälen

Komfort

- Alle Informationen in einem System, auf einen Blick
- Bequeme Drag & Drop-Funktionen
- Einfache Pflege von Kundendaten und -informationen

Service

- Multimediales und kunden-orientiertes Serviceangebot
- Mehr Kundenzufriedenheit durch professionelle Abwicklung
- Bessere Kundenbindung durch kundenorientiertes Angebot

Transparenz

- Mehr Transparenz für alle kontaktbezogenen Arbeitsabläufe
- Umfassende Entscheidungshilfen für die strategische Planung
- Kundengenaue Zuordnung bzw. Abrechnung von Diensten

Sicherheit

- Investitionssicherheit durch offene Architektur
- Hohe Betriebssicherheit durch gedoppelte Stromversorgung, Steuerung und Systeme

BCC Professional – Call/Contact Center Lösung

Funktionen und Module

- Alle Kanäle in einem System
- Universal queueing und intelligente Medienverteilung
- Grafischer Workflow-Editor
- Service-Levels für Telefonie und E-Mail-Bearbeitung
- Anzahl der gleichzeitig zugeteilten E-Mails frei konfigurierbar
- E-Mail Anbindung an MS Exchange oder Lotus Notes
- Skill based Routing, VIP Routing, Current Agent Routing und Anrufer-Erkennung
- Priorisierung von Kunden und Kanälen
- Ressourcenmatrix für alle Kontaktkanäle
- Statistikreports mit Zeitintervall-Auswertung oder detaillierter Einzelvorgang-Auswertung
- Echtzeitmonitoring
- Monitoring-Oberflächen frei konfigurierbar
- Monitoring-Informationen auf jedem Agenten-Arbeitsplatz
- Eskalationsmechanismen individuell definierbar
- Silent-Monitoring und Coaching
- Wallboard-Anbindung
- Outbound-Dialer als Auto-, Power- oder Predictive-Dialer
- Preview Dialer
- Kundendaten und -informationen parallel zum Anruf
- Call Blending
- Tenovis Tiva und andere Sprachdialogsysteme mit ASR und TTS voll integrierbar
- Offene Applikationsschnittstelle
- Integration von PC-/Standard-systemtelefon-Arbeitsplätzen
- Call/Contact Center-Networking, virtuelles Call/Contact Center
- Zentrale Steuerung über einen Server, zentrales Monitoring, zentrale Statistik und Administration
- Standortübergreifendes Routing nach weitgehend frei definierbaren Kriterien
- VoIP-Vernetzung
- VoIP Soft Client zur Home-/Remote-Anbindung
- Integration in ERP- und CRM-Anwendungen: sämtliche Funktionen in einer Oberfläche
- 3000 Agenten einrichtbar, davon 1000 zeitgleich aktiv*
- 250 Agentengruppen ohne Agentenanzahl-Beschränkung*
- Zuordnung eines Mitarbeiters in bis zu 5 Gruppen mit Aufgabenprioritäten von 1 bis 5*
- Unbegrenzte Anzahl von Skills mit Skill Level von 1 bis 99*
- 2500 Themen, priorisierbar von 1 bis 99 *
- Gedoppelte Stromversorgung und Steuerung möglich
- Gedoppelte Systeme und Server-komponenten möglich
- Umfassende Tenovis Dienstleistungsservices

* Alle Angaben sind Maximalwerte je Standort.

BCC Professional –
die Business-Class
für Ihre Kundenkommunikation

www.tenovis.com
kundendialog-center@tenovis.com

(Deutschland)
T 0800 2661000
F 0800 2661219

(International)
T +49 69 7505-2833
F +49 69 7505-2841

16.0012.5090 · D.DB.-1.0/1.0/1004 A&P · Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier · Änderungen vorbehalten