

[BMS CONTACT CENTER]

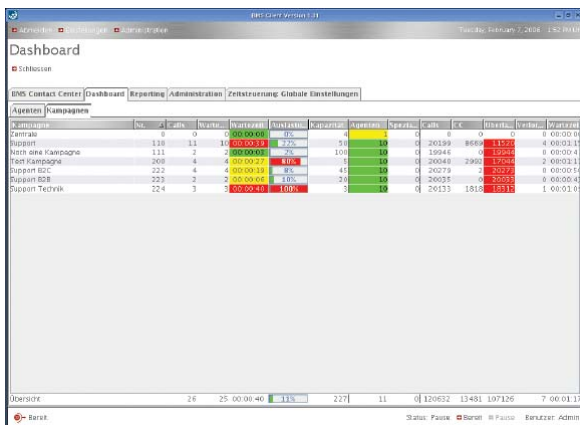
- Modulare Inbound / Outbound Contact Center Lösung
- Automatic Call Distribution
- CRM Application
- Skill Based Routing
- Kampagnenfähig
- Power Dialer
- Predictive Dialer
- Reporting
- Echtzeit-Übersicht (Dashboard)
- Supervisor-Modus: Mitschneiden und Mithören von Gesprächen, Einklinken in Gespräche zu Schulungszwecken
- Integrierbar durch XML Schnittstellen



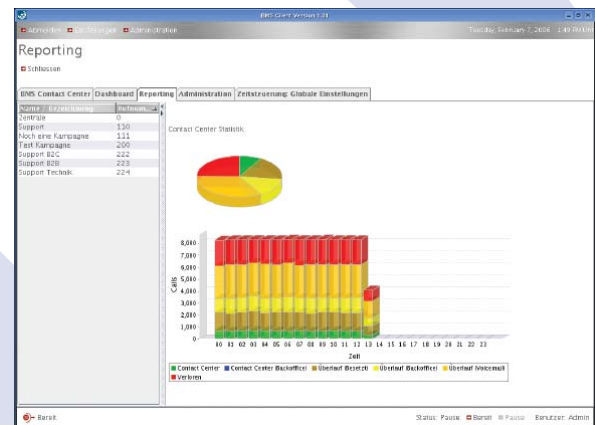
BMS - CONTACT CENTER

Mit dem BMS - Contact Center steht Ihnen ein modulares System für alle Herausforderungen des Call Center Alltags zur Verfügung. Es bietet Module für Inbound und Outbound Kundenkontakte, sowie eine intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche. Durch den Call Blending Modus wird das Verhältnis zwischen Inbound und Outbound Betrieb automatisch gesteuert und somit eine optimale Produktivität der Agenten gewährleistet. Erweitert wird das BMS CC um optionale Module, so z.B. Anwendungen für Predictive- Dialing oder Trouble Ticket Management. Das Reporting bietet umfassende Möglichkeiten, Statistiken zu erzeugen und auszuwerten.

Der modulare Aufbau ermöglicht Ihnen eine wirtschaftliche Nutzung Ihrer personellen Ressourcen und damit eine hohe Wertschöpfung.



Screenshot: Supervisor-Modus (Dashboard in Kampagnenansicht)



Screenshot: Reporting (Kampagnenübergreifend mit Tagesdaten)

DIE WESENTLICHEN VORTEILE DES BMS- CC AUF EINEN BLICK:

OPTIMIERTE VERFÜGBARKEIT

Das BMS CC kann mehrere verteilte Standorte versorgen und an eine Vielzahl von Telefonanlagen angebunden werden. Die Verwaltung, Wartung und Konfiguration ist online von jedem Ort aus möglich. Für eine optimale Verfügbarkeit lassen sich alle Module redundant einsetzen.

HOHE WIRTSCHAFTLICHKEIT

Das BMS CC bindet Ihre vorhandene Telefonanlage an und erweitert sie um wesentliche Funktionen wie z.B. Voice over IP (Internettelefonie). Durch die Nutzung von Voice over IP wird eine drastische Einsparung der Telefonkosten ermöglicht.

EFFEKTIVERE NUTZUNG VON PERSONALRESSOURCEN

Das integrierte Dashboard (die Kontrolltafel des Systems) gibt Ihnen und Ihrem Supervisor einen detaillierten Überblick über alle Agenten und deren momentane Aktivitäten. So können Engpässe frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen rechtzeitig eingeleitet werden.

PROBLEMLOSE NETZWERKINTEGRATION

Die Netzwerktechnologie des BMS CC bietet Firewall- und NAT-Freundlichkeit und ist so auch über mehrere Netzwerkgrenzen hinweg einsetzbar. Dies macht eine Anbindung von Heimarbeitsplätzen über Internet- oder VPN-Verbindungen möglich.

Alle BMS CC Arbeitsplätze sind mittels der "Persistent Connection" vor Verbindungsunterbrechungen weitgehend geschützt. Selbst nach einem Reset der DSL Verbindung und der Zuweisung einer neuen IP Adresse kann die Arbeit nahtlos fortgesetzt werden.

OPTIMIERTE ANPASSUNGSFÄHIGKEIT

Durch die leistungsfähigen XML Schnittstellen ermöglicht Ihnen das BMS CC die Anbindung von bestehenden CRM Applikationen und Datenbanken, um beispielsweise Anrufer zu identifizieren oder beliebige Pre- und Postprocessing Mechanismen anzusteuern oder Daten anzureichern. Alle vorhandenen CDRs (Call Detail Records) und CRM Daten können im- und exportiert werden. Die CRM Masken der Client Applikation lassen sich für verschiedene Kampagnen nach Ihren Anforderungen definieren.

MAXIMALE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Durch die vielfältigen Einstellungsmöglichkeiten des ACD (Automatic Call Distribution), des Skill Based Routings und diverser konfigurierbarer Überlaufmechanismen wird dem Kunden eine minimale Wartezeit und zusätzlich eine bestmögliche Beratung geboten. Wiederkehrende Anrufer werden erkannt und möglichst demselben Ansprechpartner zugeteilt. Erreichen Sie mit dem BMS CC eine maximale Kundenzufriedenheit.