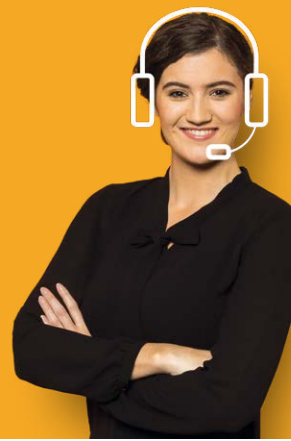


«BSI Contact Center ist die Kundenversteherin unter den Omnichannel Softwares.»

Verena Kuhr, Software-Enthusiastin bei BSI



Die Omnichannel Software für Ihr Contact Center

Zufriedene Kunden, produktive Agenten: BSI Contact Center verwandelt jedes Call Center in ein echtes Kundenkontaktcenter. Unser multikanal- und mandantenfähiges All-in-One CRM-System begeistert Kunden an allen Touchpoints. Die 360°-Kundensicht und geführte Prozesse garantieren eine schnelle Abwicklung der Anliegen. Service Automation, minimale Mitarbeiterschulung und einfacher Betrieb halten die Kosten tief. Kundenspezifische Cross- und Up-selling-Hinweise machen Agenten zu echten Verkaufsprofis.

Das sind die Hot Features

1

Aktives Customer Journey Management betreiben

Echtes Cross- und Omnichannel betreiben mit BSI Contact Center: Unsere Software integriert alle Kanäle (E-Mail, Telefon, Brief, Social Media, Self-Service-Portal und Filiale), nicht als Kanalsilos, sondern als komplett integrierte Lösung. Immer verknüpft mit dem Kunden, 360°-Kundensicht an jedem Touchpoint. So sind auch Channel-Hopper – Kunden, die zwischen verschiedenen Kanälen wechseln – herzlich willkommen.

2

Beschwerden zum Fest werden lassen

Keine mühsamen Prozesse, dafür mehr Empathie gegenüber dem Kunden. So erfährt der Kunde Aufmerksamkeit und die Kundenbeziehung wird intensiviert. Dank umfassender Kundenhistorie behalten alle Mitarbeiter den Überblick und Übergaben laufen problemlos.

3

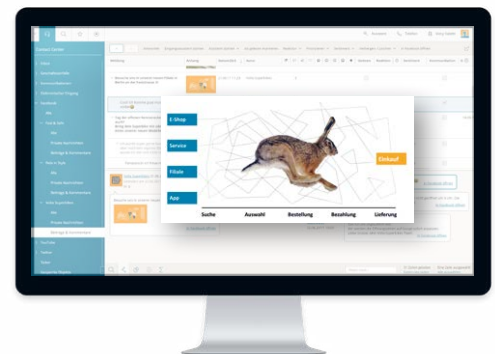
Big Data richtig nutzen und Erkenntnisse visualisieren

Relevante Daten auswerten: Alle Daten aller Abteilungen sind in einem System vereint. BSI Contact Center bietet auch die nötigen Tools, diese Daten auszuwerten, zu visualisieren und davon zu profitieren.

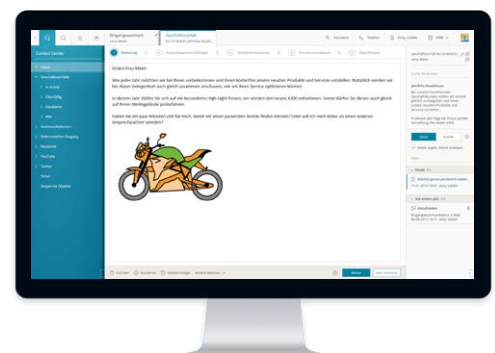
4

Agenten gezielt durch Prozesse leiten

BSI Contact Center unterstützt in der täglichen Arbeit mit viel Intelligenz und Automatismen, Anliegen landen direkt beim richtigen Agenten oder werden automatisiert dunkelverarbeitet. Detaillierte Echtzeit-Reports zeigen Prozess- und Produkt-Optimierungsmöglichkeiten.

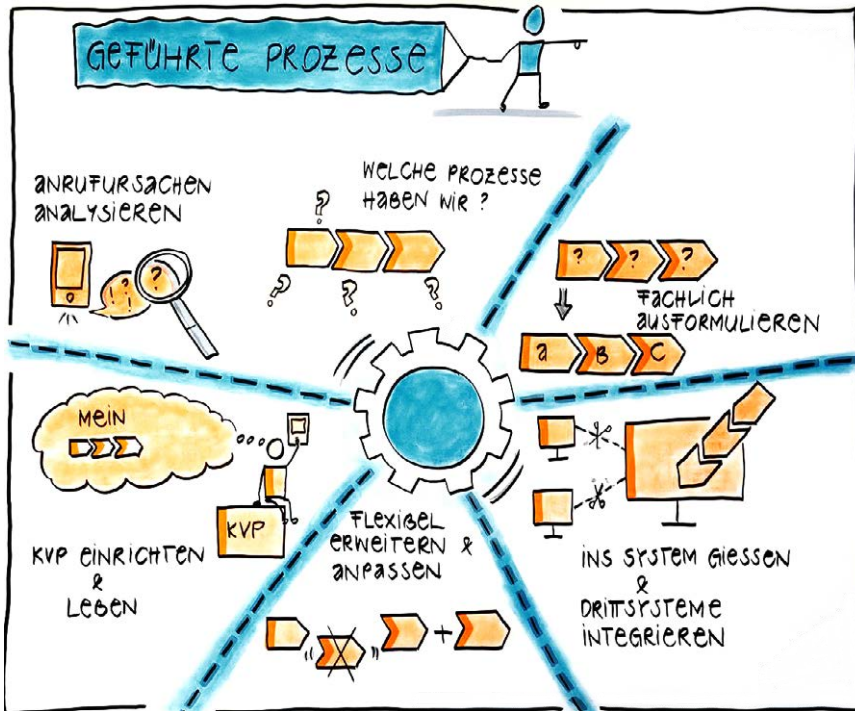


Die Inbox: Integriert Anliegen aus allen Touchpoints, auch Channel-Hopper werden abgeholt.



BSI Contact Center integriert alle Touchpoints, auch Social Media.

Klare Prozesse als Grundlage für gute Kundenerlebnisse



Mit BSI Contact Center wird der Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) gelebt.

Wo sich der Agent oder die Agentin früher auf Checklisten und Arbeitsanleitungen stützen musste, führt BSI Contact Center heute durch komplexe Prozesse – inklusive Entscheidungsbäumen und Gesprächsleitfaden. Geführte Prozesse bilden die gesamte Geschäftslogik in der CRM-Lösung ab. Das schützt vor Fehlern, garantiert eine hohe Datenvollständigkeit und -qualität und stellt sicher, dass alle gesetzlichen Anforderungen eingehalten werden. Und das Beste daran: Prozesse können in BSI Contact Center sauber ausgewertet und direkt verbessert werden.

Austausch und Mitbestimmung unter Gleichgesinnten



Mit den branchenspezifischen Communities bieten wir eine Plattform für inspirierenden Austausch: Kunden sprechen über ihre Erfahrungen aus den Projekten, beeinflussen mit «Be Involved» in einem dynamischen Co-Creation-Prozess aktiv die Roadmap der Softwareprodukte und erhalten Impulse zu aktuellen Trends.

Möchten Sie BSI Contact Center live erleben oder benötigen Sie mehr CRM- und CX-Funktionalitäten? Kein Problem: BSI Contact Center ist Teil von BSI CRM – der umfassenden CRM-Lösung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.



Mathias Hassler, Service Champion
+41 56 484 19 58
mathias.hassler@bsi-software.com