

SMART CONTACT CENTER

Schulungssystem für Sachbearbeiter



SMARTCONTACT CENTER

Beschleunigen Sie die Schulung, Entwicklung und den Einsatz von Sachbearbeitern!

SmartContact Center (oder SmartCC) ist ein Multimedia-Steuerungssystem, das Lehrern die Werkzeuge an die Hand gibt, die sie zum Verwalten von Schüler-Workstations in Schulungsräumen für Callcenter brauchen.

SmartCC stellt sicher, dass Ihre Lehrer Ihre Sachbearbeiter für neue Verfahren, neue Kampagnen und neue Support-Tools in Rekordzeit schulen können.

Vorteile für Lehrer

SmartCC ermöglicht Lehrern, die Aufmerksamkeit der Schüler wirksamer zu steuern und Informationen effizienter mitzuteilen.

- Schalten Sie die Schülerbildschirme schwarz und sperren Sie alle Tastaturen und Mäuse, um die Aufmerksamkeit der Schüler auf sich zu lenken.
- Senden Sie Ihre Bildschirmansicht an einen Schüler, mehrere Schüler, oder an die ganze Klasse.
- Überwachen Sie Audio und Bildschirme der Schüler remote, Sie können gegebenenfalls auch die Workstations der Schüler fernsteuern, wenn ein Eingriff notwendig ist.

Vorteile für IT-Abteilungen

SmartCC verwendet eine äußerst zuverlässige, auf Hardware basierende KVM-Schalttechnologie – die gleiche Technologie, die auch von IT-Profis benutzt wird. Das bedeutet, dass:

- SmartCC für alle Softwareprogramme, die auf Benutzercomputern läuft, transparent ist.
- SmartCC für alle analogen oder digitalen Telefonsysteme transparent ist.

Vorteile für das Management

- Neue Sachbearbeiter werden in kürzerer Zeit produktiv.
- Neue Marketingkampagnen können schneller gestartet werden.
- Neue Supporttools und -technologie können schneller eingeführt und beherrscht werden.

Hauptfunktionen des Systems

Lehrer-Workstation



Schüler-Workstations

Schwarzschalten von Bildschirmen: Schwarzschalten der Bildschirme und Sperren der Tastaturen und Mäuse der Schüler, damit diese ihre Aufmerksamkeit auf den Lehrer konzentrieren.



Rundruf: Senden von Bildschirm und Ton des Lehrers an die Klasse für Präsentationen des Lehrers.



Untergruppe: Bieten Sie Nachhilfe nur Schülern an, die zusätzliche Hilfe brauchen.



Schüler: Versenden von Bildschirm und Ton eines Schülers an die Klasse für Schülerpräsentationen.



Überwachung/Autoscan: Überwachung von einzelnen Schülern oder Überprüfen der ganzen Klasse, um sicherzustellen, dass die Schüler bei der Sache bleiben.



Fernsteuerung: Übernehmen der Fernsteuerung einer beliebigen überwachten Station, um eine Idee oder eine Lösung demonstrieren zu können.



SMARTCONTACT CENTER

Schnelle und nachweisbare Amortisierung!

British Gas, UK

„Wir glauben, das SmartContact Center hat sich als echter Vorteil für die Weiterentwicklung des Personals erwiesen.

Die Resultate sprechen für sich, in den ersten drei Monaten gab es eine Verbesserung sowohl bei der Kundenbindung als auch bei der Neugewinnung von Kunden und ebenso eine Verringerung der Abgangsrate von Arbeitskräften.“

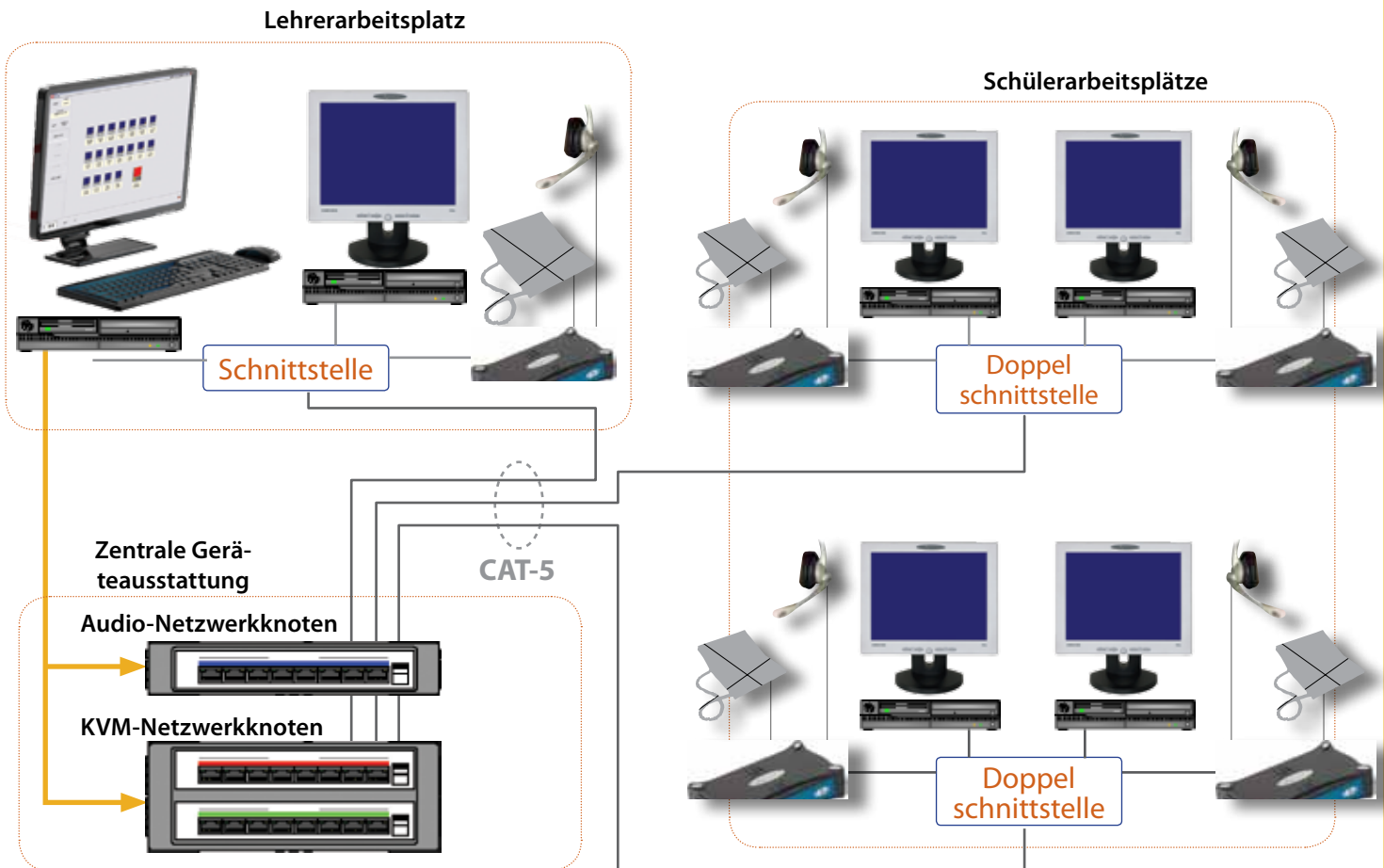
American Agencies, USA

„Die Entscheidung, das System für alle unsere Callcenter und Schulungsräume zu übernehmen, basierte auf folgenden überwältigenden Faktoren: An den Standorten mit SmartContact Center gab es in drei Monaten keine Kündigungen seitens des Personals. Bei den Stationen ohne gab es dagegen weiterhin normalen Arbeitskräfteabgang/Arbeitsplatzwechsel. Der normale Zeitraum für einen neu eingestellten Mitarbeiter bis zum Inkassosachbearbeiter verringerte sich von 6 Monaten auf weniger als 3 Monate.“



SMART CONTACT CENTER

Balkendiagramm Übungslösungssystem



IT-freundliche Lösung

Unabhängiges externes Hardwaressystem

- Transparent für alle Computer-Betriebssysteme
- Transparent für alle Anwendungs-Softwareprogramme
- Transparent für alle Computertypen
- Transparent für alle Typen von Telefonanlagen einschließlich ACD, PBX und VoIP-Technologien

Kein Laden von Netzwerken

- Entsprechende Verkabelung, (CAT-5e), Herunterladen des ganzen Audio-/visuellen Verkehrs mit hoher Bandbreite vom Datennetzwerk des Zentrums.

Keine Kompatibilitätsprobleme!



3185 rue Delaunay
Laval (Québec)
KANADA H7L 5A4

Gebührenfrei (Nordamerika)
Telefon
Fax
E-Mail

(800) 680-1448
+1 (450) 680-1448
+1 (450) 680-1928
sales@robotel.com