

BCplus

BUSINESS COMMUNICATION



Der Kunde ruft an. Sie aber sprechen gerade mobil ...

Der Kunde legt auf. Sie rufen zurück ...

Jetzt ist beim Kunden besetzt. Sie sprechen auf seine Mailbox ...

Er ruft zurück. Leider stecken Sie jetzt in einem Termin.

Ihre Mailbox. Ihr Rückruf. Seine Mailbox. Sein Rückruf.

Er landet bei Ihrem Kollegen ...

Der schreibt alles auf und der Zettel geht verloren ...

Jetzt wartet der Kunde auf Ihren Rückruf – und Sie auf seinen ...

Er wartet. Sie warten.
**Warten.
Warten.
Warten.**

BCplus holt Sie jetzt endlich raus aus der unkommunikativen Endlosschleife!

Effizienter kommunizieren: mit **BCplus** – der neuen Unified Communications Lösung speziell für VR Banken.

Kommunikation ist heute alles. Allein in den letzten Jahren haben sich das Kommunikationsvolumen und die verwendeten Medien nahezu verdoppelt: Telefon, E-Mail, Fax, SMS oder Webkonferenzen. Diese gestiegenen Anforderungen sind mit einer konventionellen Telefonanlage nicht mehr zu bewältigen. Will eine Bank heute wettbewerbsfähig sein und die Erreichbarkeit ihrer Mitarbeiter sowie die Reaktionsgeschwindigkeit ihrer Serviceorganisation erhöhen, müssen sämtliche Kommunikationsmedien aufeinander abgestimmt sein.

Genau hier setzt die neue VR Netze Lösung BCplus an. Speziell für den genossenschaftlichen Bedarf hat die GAD Tochter VR Netze ein umfassendes Lösungspaket entwickelt und bietet dieses mit Version 1.3 an. BCplus bündelt die bestehenden Kommunikationskanäle. Auf Basis einer von VR Netze auf zentraler Plattform realisierten Lösung werden dem Nutzer direkt an seinem Arbeitsplatz Kommunikationsfunktionen über das Netzwerk (MPLS Anbindung) zur Verfügung gestellt. Neben dem hohen Funktionsumfang werden die EDV-Administratoren zudem in die Lage versetzt, interne Arbeitsabläufe selbst anhand einer Web basierten Oberfläche einfach anzupassen und den Nutzern Funktionen zuzuordnen. Hierdurch vereinfachen sich Betriebsabläufe.

BCplus bündelt alle Kommunikationsmedien in einer intelligenten Unified Communications Lösung.



Business Telefonie

Die Sprachtelefonie wird bei BCplus als buchbarer Service zur Verfügung gestellt. Hierfür nutzen wir auch die bestehende VR Netze Connect MPLS-Anbindung. Diese Kommunikationslösung basiert auf der „Voice over IP“ (VoIP) Technologie und bietet zahlreiche Vorteile:

- Bessere Integration der Kommunikationsfunktionen in die Geschäftsprozesse
- Einfaches Umziehen von Endgeräten und Reduzierung von Konfigurationsaufwänden
- Anschlüsse an das öffentliche Telefonnetz können situativ eingespart werden (PSTN)
- Nutzung frei verfügbarer Netzbandbreite für Telefonie
- Hohe Sicherheit und Konformität im Verbund



VoiceMail

Das Funktionsmodul VoiceMail steht als buchbarer Service über das Netz zur Verfügung. Aufgezeichnete Sprachnachrichten können per E-Mail in das Postfach weitergeleitet werden. Dazu steht jedem Nutzer quasi ein eigener Anrufbeantworter zur Verfügung.



FaxMail

Bei BCplus ist optional jeder Nutzer auch über eine eigene Faxnummer erreichbar und kann auch direkt von seinem Arbeitsplatz aus Faxe versenden. Der Faxempfang erfolgt dabei via E-Mail als Dateianhang. Die FaxMail-Lösung kann insbesondere den Einsatz eigenständiger Fax-Geräte reduzieren und Abläufe optimieren.



KundenServiceCenter

BCplus KundenServiceCenter verbessert die Prozessintegration und ermöglicht es, durch automatisierbare Weiterleitungs- und Benachrichtigungsprozesse die Erreichbarkeit zu steigern. Das Modul steht mit unterschiedlichen Funktionalitäten zur Verfügung:

- a) für individuelle Mitarbeiterarbeitsplätze
 - b) für Vermittlungsarbeitsplätze bzw. Zentralnummern
 - c) als Telefonieplattform für Helpdesk und Kundenservicecenter, als Ergänzung im Rahmen der bestehenden Verbundkooperation GAD, SDT und VR Netze
- Weiterleitung von Anrufen nach Kriterien oder Automatismen
 - Anrufbenachrichtigungen per E-Mail
 - Presence: Mitarbeiter zeigen Verfügbarkeit durch Präsenzstati an
 - Selektive Weiterleitung bestimmter Anrufer
 - Direkter Telefonzugriff auf Drittanwendungen oder Telefonbücher
 - Automatic Call Distribution (ACD) inkl. gängiger Funktionen wie ‚skillbased‘ Routing
 - Interactive Voice Response System: Vorselektierung eingehender Anrufe







Computergestütztes Wählen

Ermöglicht die Rufnummeranwahl (Steuerung des Telefons) aus beliebigen Anwendungen heraus.

Wie BCplus Ihre internen Abläufe verbessert.



-  Telefonieren (VoIP):
Namen werden im Display angezeigt, das Callvolumen ist auswertbar.
-  Sprachnachrichten können gespeichert und als Datei weitergeleitet werden.
-  Erhöhung der telefonischen Erreichbarkeit durch intelligente Weiterleitungsszenarien die einfach am PC konfiguriert werden.
-  Senden und Empfangen von Faxnachrichten vom PC aus.

Die komplette Kommunikationspalette am Arbeitsplatz der Mitarbeiter:

- Beliebig anpassbar
- Funktionalität statt komplexer und wartungsintensiver Hardware/Software
- Höhere Servicequalität durch VR Netze Dienstleistungen für bessere Erreichbarkeit
- Schneller und performanter
- Kostengünstig

Damit Sie für Ihre Kunden immer und überall erreichbar sind.



Die Vorteile von BCplus auf einen Blick.

- **Bessere Erreichbarkeit, höhere Produktivität und geringere Kosten**

BCplus modernisiert die Kommunikationsinfrastruktur, ohne dass dafür eigene Investitionen in TK-Anlagen (Hard- und Software) getätigt werden müssen. BCplus wird als buchbarer Dienst über bestehende Netzverbindungen (VR Connect MPLS) zur Verfügung gestellt. Der positive Effekt: Weniger Ausgaben für Betrieb und Wartung der Kommunikationstechnik, sogar der Anschluss an das öffentliche Telefonnetz kann situativ oder anforderungsabhängig durch die IP-Telefonie eingespart werden. Die Abrechnung erfolgt nutzungsbasiert.

- **Optimiert auf die Belange der Genossenschaftsbanken**

BCplus ist in die GAD-Wave Strategie eingebunden. Darüber hinaus arbeitet BCplus mit vordefinierten, revisionssicheren und zertifizierten Standardverfahren, welche den Kunden Planungssicherheit geben.

- **Planungssicherheit und Flexibilität**

Die Architektur und Umsetzung der BCplus-Lösung ist von VR Netze optimal auf den Einsatz in der genossenschaftlichen FinanzGruppe ausgelegt. Gewünschte Kommunikationsszenarien werden von VR Netze bereitgestellt und können von internen Administratoren selbst angepasst werden. Der Einsatz von BCplus macht unabhängig von TK-Lieferanten und reduziert den Einkauf von Beratungsleistungen. Die dauerhafte Leistungsfähigkeit, Sicherheit sowie kompetente fachliche Beratung werden zentral durch VR Netze gewährleistet.

- **Sicherheit und Hochverfügbarkeit**

VR Netze ist nach ISO 27001 zertifiziert und gewährleistet ein entsprechend hohes Niveau bei der Erbringung von Dienstleistungen. Permanente Überwachung der kritischen Systeme sowie standortspezifische Gateways sorgen für eine hohe K-Fall-Sicherheit.

Der Kunde ruft an. Sie aber sprechen gerade mobil ...

Der Kunde wird automatisch auf Ihre BCplus Mailbox weitergeleitet.

Diese begrüßt Ihren Kunden mit einer Ansage, die individuell für ihn angelegt wurde.

Der Kunde spricht auf Ihre Mailbox.

Über den Eingang seiner Sprachnachricht werden Sie automatisch per SMS informiert.

Als Audiofile landet die Nachricht per E-Mail direkt auf Ihrem Rechner – und das weltweit.

Sie hören die Nachricht ab.

Das gewünschte Dokument senden Sie dem Kunden jetzt direkt per Fax von Ihrem Arbeitsplatz aus.

Er ist zufrieden. Sie sind zufrieden.
**Zufrieden.
Zufrieden.
Zufrieden.**

So einfach funktioniert effiziente Business-Kommunikation heute.

Und so einfach kann Ihr Umstieg erfolgen:

- Fachberatung inkl. Bestandsaufnahme
- Detailliertes Angebot
- Bestellung
- VR Netze schaltet die von Ihnen gebuchten Funktionsmodule frei*
- Einrichtung aller Zweigstellen und Arbeitsplätze inkl. Aufstellung der Telefone
- Einweisung Ihrer Mitarbeiter
- Fertig

* Voraussetzung ist Anbindung an das MPLS.

VR Netze – das Kompetenzzentrum für Telekommunikations- und Netzwerkservices.

VR Netze ist ein Unternehmen der GAD-Gruppe. Seit 2005 am Markt, betreuen wir aktuell etwa 440 Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie über 30 weitere Kunden – beispielsweise die DZ-BANK-Gruppe und andere Verbundunternehmen. Damit nutzen mehr als 90.000 Mitarbeiter an ihren Arbeitsplätzen unsere verschiedenen Telekommunikations- und Netzwerkservices:

- wir betreiben die TK- und Netzwerkinfrastruktur unserer Kunden und entwickeln sie kontinuierlich weiter
- wir realisieren Speziallösungen – beispielsweise für die Integration von Sprache und Daten, Portaldienste oder Contact Center und wir begleiten unsere Kunden mit Consulting und Projektmanagement.