



Datenblatt

SAP Contact Center / SAP ERP



Erst testen, dann kaufen:

Proof of Concept für SAP Contact Center und SAP ERP.

Das „Proof of Concept“ (POC) der Frings Informatic Solutions GmbH für SAP Contact Center gibt Unternehmen die schnelle, einfache und kostengünstige Möglichkeit, die Applikation mit SAP CRM und/oder SAP ERP im Livebetrieb auf seine spezifische Ziele im Unternehmen hin zu prüfen. Das „Proof of Concept“ besteht aus einem Server inklusive OS und DB, sämtlichen Installations- und Konfigurationsarbeiten sowie optional aus einem ISDN/IP-Gateway mit entsprechenden Schnittstellen (PRI, BRI), um das System an die bauseits vorhandene Telefonanlage anschließen zu können. Die IT-Techniker der Frings Informatic übergeben das SAP Contact Center-Testsystem vor Ort komplett fertig installiert. Der Testzeitraum ist zunächst auf 30 Tage beschränkt und kann, nach Absprache, gerne verlängert werden. Das Angebot von € 3.390,--* gilt als Festpreis in Deutschland und allen direkt angrenzenden Ländern.

Die Ziele des „Proof of Concept“:

- » Das vorhandene LAN/WAN des Kunden auf VoIP-Qualität testen. Die sehr gute Sprachqualität der SAP Contact Centers-Anwendung erfahren.
- » SAP Contact Center bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten kommunikationsunterstützte Geschäftsprozesse zu etablieren. Nebenbei stehen Merkmale, wie z.B. Computer Telefonie Integration (CTI) (auch für bereits vorhandenen TK-Anlagen), skill based routing, monitoring, reporting, queues, dashboards sowie verschiedenste Möglichkeiten für die moderne Unternehmenskommunikation zur Verfügung.
- » SAP CC / CRM / ERP Kopplung evaluieren. CC in Verbindung mit CRM/ ERP bietet „out of the box“ CTI-Funktionen die jeder interessierte SAP CRM Kunde ausprobieren sollte. Der Kunden muss nur das entsprechende CRM / ERP (SAPphone) und das dazugehörige Know-how bereitstellen

Umfang POC-Konfiguration:

- » 20 Agenten | » 5 Call Center Queues | » 3 verschiedene Rollen | » Kalender-Öffnungszeiten
- » Beispiel-Ansagen (Prompts) | » Contact Center Standard Monitorings
- » Contact Center Standard Reports | » Beispiel-IVR | » Bereitstellung OII-Schnittstelle aus CC

Voraussetzungen:

- » SAP Contact Center Testlizenzen
- » USB Headsets zum Anschluss an Agenten PC's¹⁾
- » max. 10 Agenten-Arbeitsplätze mit „fat client“ PC
- » USB, Windows OS und Internet Explorer
- » bei Anschluss des POC an die TK-Anlage, ein entsprechend konfigurierter ISDN Port¹⁾
- » bei Evaluierungswunsch SAP Contact Center mit SAP CRM²⁾ / ERP³⁾ ein SAP CRM / ERP-Testsystem
- » ggf. IP/SIP Tischtelefone¹⁾

¹⁾ nähere Details nach Absprache, ²⁾ kundenseitige Anpassung der RFC Schnittstelle zur SAP CC Integration notwendig,

³⁾ kundenseitige Kow-How zur Konfiguration des ERP und SAPphone Servers

* Nettopreis zuzüglich der gesetzlichen MwSt.