



## Datenblatt

SAP Contact Center für  
SAP Cloud for Customer  
SAP Cloud for Sales  
SAP CRM on premise  
SAP ERP



Erst testen, dann kaufen:

## Ihr individuelles Proof of Concept.

Das „Proof of Concept“ (POC) der Frings Informatic Solutions für SAP Contact Center gibt Unternehmen die schnelle, einfache und kostengünstige Möglichkeit, die Applikation 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 bereits vorhandene Telefonanlage anschließen zu können. Die IT-Consultant 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 EUR 3.390.--\* gilt als Festpreis.

### Die Ziele des „Proof of Concept“:

- » Das vorhandene LAN/WAN des Kunden auf VoIP-Qualität testen.  
Die sehr gute Sprachqualität der SAP Contact Center-Anwendung erfahren.
- » SAP Contact Center bietet eine Vielzahl von Vorteilen die der Kunde testen kann, wie z.B. skill based routing, monitoring, reporting, queues, dashboards sowie verschiedenste Möglichkeiten für die moderne Unternehmenskommunikation.
- » SAP CC und SAP CRM Kopplung evaluieren. CC in Verbindung mit CRM bietet „out of the box“ CTI-Funktionen die jeder interessierte SAP CRM Kunde ausprobieren sollte. Der Kunden muss nur das entsprechende CRM und 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's
- » 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 Port
- » Bei Evaluierungswunsch SAP CC mit SAP CRM ein SAP CRM-Testsystem (kundenseitige Anpassung der RFC Schnittstelle zur SAP Contact Center Integration notwendig)
- » ggf. IP/SIP Tischtelefone

\* (nähere Details nach Absprache)