



FRINGS



SAP Contact Center

GRENZENLOS ARBEITEN: TK-ANLAGE UND GESCHÄFTSANWENDUNGEN

Nahtlose Integration: SAP Contact Center hebt die Grenzen zwischen Telefonanlage und Geschäftsanwendungen in Ihrem Unternehmen auf.

In der Regel nutzt ein Unternehmen einen klassischen Anbieter von Telefonanlagen bzw. Kommunikationstechnik für den Bereich der Bürokommunikation, also der unstrukturierten Kommunikation. Ein weiterer Anbieter deckt den Bereich des Call & Contact-Centers, der strukturierten Kommunikation ab und ein dritter die Applikationen zur Realisierung von Geschäftsprozessen.

Traditionell besteht seit jeher eine Grenze zwischen Anbietern von Geschäftsprozesslösungen, wie Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM), Human Capital Management (HCM) und Anbietern von Telefonanlagen bzw. Automatic-Call-Distribution-Lösungen. Diese Grenze lässt sich durch Einsatz von fremder Middleware eines weiteren Herstellers oder durch das Benutzen von Interfaces des Herstellers der Telefonanlage, der ACD-Lösung, teilweise überwinden. Der Aufwand ist jedoch nicht selten sehr hoch, die «Integrationslösung» ist oft komplex, der Nutzen im Rahmen kommunikationsgestützter Geschäftsprozesse für den Benutzer gering und die Zukunftssicherheit der Gesamtlösung unsicher.

GESCHÄFTSANWENDUNG UND -KOMMUNIKATION

SAP, als weltweit anerkannter Anbieter von Geschäftsanwendungen, ermöglicht seinen Kunden mit dem Produkt SAP Contact Center auch den Bereich der Telefonanlagen sowie der Call- und Contact-Center abzudecken, um die oben genannten Nachteile aufzuheben. Nur wenige Anbieter von Geschäftsprozessanwendungen sind in der Lage, ein derartiges Produktportfolio, beginnend beim Kontaktversuch des Geschäftspartners, bis hin zum vollständigen Reporting in die dem Kontaktversuch nachgelagerten Prozesse, zur Verfügung stellen zu können. SAP Contact Center ist zunächst eine softwarebasierte Telefonanlage mit Schnittstellen in den beiden großen Geschäftsprozessanwendungen SAP ERP und SAP CRM.



Ihr Lösungsanbieter
FRINGS INFORMATIC SOLUTIONS GmbH
Hauptverwaltung Düsseldorf
Kleinhülsen 42, 40721 Hilden

T. +49 (2103) 58 77 -100
F. +49 (2103) 58 77 -310

E. consulting@frings-informatic.de
www.frings-informatic.de

Wo Mitbewerber aus dem Call- und Contact-Center-Umfeld mühsam entwickeln müssen, um die Interaktion realisieren zu können, liefert SAP «out of the box» eine sehr gute Interaktion zwischen den beiden „Welten“. In der SAP-CRM-Welt gibt es keinen zweiten Softclient zur Steuerung der Kommunikation in SAP Contact Center. Der Anwender arbeitet ausschließlich in seinem SAP CRM, das bereits alle nötigen Elemente zur Steuerung der Kommunikation enthält. Neben der Telefonie, als wichtigster Kontaktkanal eines Unternehmens, arbeitet SAP Contact Center multikanal unterstützend. Das heisst, die Medienkontaktkanäle E-Mail, Chat und E-Fax werden ebenfalls unterstützt. Es lassen sich, neben diesen Kontaktkanälen, mit SAP Contact Center auch «action items» (Aufgaben) routen, so dass dem Unternehmen mit SAP Contact Center eine umfassende Routingplattform zur Verfügung steht.

Neben der Telefonie, als wichtigster Kontaktkanal eines Unternehmens, arbeitet SAP Contact Center multikanalunterstützend

DER NUTZEN VON SAP CONTACT CENTER

Unternehmen, die bereits SAP Software nutzen erzielen eine Vielzahl von Vorteilen durch SAP Contact Center. Auf der IT-Ebene wird die Komplexität der technischen Basis stark reduziert, da SAP Contact Center als Kommunikationssystem vom gleichen Hersteller angeboten wird. Die Investitions-sicherheit steigt, da der Hersteller SAP alle Produkte möglichst zukunfts-sicher und integrativ optimiert gestaltet.

Auf der Anwenderseite punkten Argumente wie:

Schnell ausgehendes Telefonieren und zeitsparendes Arbeiten bei eingehenden Anrufen und E-Mails durch Comupter-Telefonie-Integration (CTI); höhere Arbeitseffizienz durch strukturierte Kommunikation mit den Geschäftspartnern auf allen Kontaktkanälen (auch Formulare, gescannte Briefpost usw.); Prozessvorteile durch tiefe Integration zwischen SAP CRM und SAP Contact Center z.B. im Outbound-Kampagnenmanagement, dem eigenen Presence Management oder Instant Messaging. Bei der Kundenakquise führt das Kampagnenmanagement zu optimiertem Arbeiten und einem hohen Nutzungsgrad in einer Telefonkampagne. «Self Services»-Prozesse automatisieren fehleranfällige, zeitaufwendige Eingabe- und Ausgabeprozesse. Das Management nutzt Vorteile wie Monitoring, welches jederzeit Auskunft über den aktuellen Stand auf allen Kontaktkanälen gibt, oder Reporting, das vergangenheitsbezogene Informationen über den Kontaktversuch, den Zeitraum und die Teilnehmer der Kommunikation liefert.

Zusätzlich ist SAP Contact Center in SAP BW eingebunden, sodass durchgehend komplette Reports möglich werden.

SAP Contact Center wird nicht nur klassisch in Call- und Contact-Centern eingesetzt. Vielmehr etabliert SAP strukturierte Kommunikation in Fachabteilungen wie der Personalabteilung, dem Einkauf oder dem Verkauf, da auch in diesen Abteilungen neben der Telefonie alle zur Verfügung stehenden Kontaktkanäle genutzt werden.

Das Ziel der Einführung von SAP Contact Center liegt in der Reduktion der Komplexität zwischen Kommunikation und Geschäftsanwendung, der Organisation aller Kontaktanfragen Ihrer Geschäftspartner (eingehende als auch ausgehende), dem strukturierten Bearbeiten

aller Kontaktanfragen durch den am besten für das Thema qualifizierten Mitarbeiter, dem Überprüfen des Bearbeitungsstands von Kontaktanfragen im Unternehmen als auch in der Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch schnelles Reagieren auf Kontaktversuche.

Dem geeigneten SAP-Anwender steht mit SAP Contact Center ein mächtiges Kommunikationswerkzeug zur Verfügung, das sich durch die offensichtlichen Vorteile bei der nahtlosen Integration innerhalb der SAP-Welt schnell zum unverzichtbaren Produkt etabliert hat.