



SAP Contact Center.

## Service Engagement Center – Make Customers Happy.

Kunden erwarten von einem Unternehmen einen nahtlosen, mühelosen und hochwertigen Kundenservice. Sie schätzen flexible Self-Service-Optionen. Wenn sie allerdings persönliche Hilfe benötigen, möchten sie, dass der Kontakt einfach, nett und unkompliziert ist. Contact-Center-Agenten müssen also alle relevanten Informationen direkt zur Hand haben, um dem Kunden schnell helfen zu können. Machen Sie Ihre Kunden mit dem SAP Contact Center glücklich. Es ermöglicht Ihnen einen mühelosen Kundenservice über alle Kommunikationskanäle. Sie können alle Kundenkontakte an den besten verfügbaren Agenten weiterleiten, der alle relevanten Kundendaten für eine schnelle und hochwertige Lösung zur Hand hat.

Mit dem Cloud-basierten SAP Contact Center können Sie Ihre Serviceorganisation in ein echtes Customer Engagement Center verwandeln

### **Verbesserte Produktivität mit einem Unified-Ageng-Desktop**

Schaffen Sie eine einheitliche Agentenerfahrung mit Kommunikationskanälen, Kundendaten und Ticketing-Tools, die von einer einzigen Applikation bereitgestellt werden. Geben Sie Ihren Agenten Zugriff auf alle relevanten Kundendaten und ermöglichen Sie ihnen, Service-tickets und Kundenaufträge mit demselben Tool zu erstellen. Durch das Zusammenführen aller relevanten Daten und Kundenkontakte auf derselben Benutzeroberfläche können Ihre Agenten den bestmöglichen Kundenservice bieten und erfolgreich Cross- und Upselling betreiben.

### **Integrieren in SAP-ERP**

Mit der Integration in SAP ERP wird Ihr ERP-System zum Kundenservice Motor. Sie können die ERP-Kundendaten direkt auf den Agent-Desktop einspielen, so haben Ihre Call-Center-Agenten sofort die aktuelle Sicht auf Kunden, Bestell- und Lieferdaten. Die Agenten sind so in der Lage direkt aus dem Service Engagement Center Kundenaufträge zu erstellen und auch alle anderen ERP-Transaktionen direkt zu hinterlegen.

### **Kommunikation-as-a-Service**

SAP Contact Center bietet Ihnen die modernen Kommunikationskanäle direkt aus der Cloud. Sie können Ihre Kunden per Text-Chat, Video-Chat oder Telefon bedienen und als weiteren Kommunikationskanal können Sie auch SAP Jam Communities integrieren. Es ist möglich unterschiedliche Warteschlangen-Eigenschaften anzulegen und die am besten passenden Agenten der jeweiligen Warteschlange zu ordnen. Wenn der Agent den Anruf weiterleiten muss, wird der Anruf oder Chat an einen Experten der nächsten Ebene übergeben. Die Kundendaten und der Kontext folgen mit dem Übertragen, so dass der nächste Mitarbeiter in der Lage ist, die Interaktion nahtlos fortzusetzen.



## Datenblatt

SAP Contact Center

### **Drive Engagements mit Gemeinschaften**

Online-Communities sind sehr beliebte Kundenbindungstools und bei richtiger Nutzung im Unternehmen können sie die Kundenzufriedenheit verbessern, Umsatz steigern und Kosten senken. Unternehmen müssen sicherstellen, dass die Online-Communities aktiv bleiben und Kunden schnelle Antworten auf ihre Anfragen erhalten.

SAP Contact Center ist in SAP Jam Communities integriert, und wenn ein Community-Post nicht innerhalb einer bestimmten Zeit beantwortet wurde, wird dieser an Contact-Center-Agenten weitergeleitet. Damit wird die Community aktiv gehalten, und Kunden können sich darauf verlassen, dass sie Hilfe bekommen, wenn sie diese benötigen. Auch Agenten können die Community für sich nutzen, z.B. als Informationsquelle oder um Links zu Wissensartikeln zu veröffentlichen, wenn sie mit dem Kunden chatten.

### **Improve Service Efficiency**

Nutzen Sie skillbasiertes Routing und IVR, um Ihren Kunden mit dem für ihn am besten passenden Experten zu verbinden. Mit dem Agenten-Scripting-Tool stellen Sie die Kundenservice-Konsistenz und Boost Cross- und Upselling sicher.

Mit Chatbots können Sie Ihre Serviceteams noch erweitern: Service-Engagement-Center bietet Ihnen die Integrationsschnittstellen, die Sie benötigen, um Chatbot als zusätzlichen Kundendienstkanal nutzen zu können. Ihre Kunden können über Chatbot eine Konversation beginnen und, wenn es erforderlich wird, übergibt dieser den Chat an einen Live-Agenten. Der Agent sieht den vorherigen Chat und kann so auf die Anfrage reagieren und mit der Interaktion fortfahren.

Mit dem SAP Contact Center ist Ihr Serviceteam in der Lage konsistente, kontextbezogene und relevante Erfahrungen unabhängig von Kanal oder Gerät zu bündeln. Gehen Sie zu Ihren Kunden - beantworten Sie die Anfragen Ihrer Kunden, auf den von diesen bevorzugten Kommunikationskanälen und vereinfachen Sie so den Kontakt. Sorgen Sie für eine besondere Kundeninteraktion.

Bieten Sie schnellen Kundendienst und Support durch Chat, Video-Chat, Community-Foren und vieles mehr - dank SAP Contact Center. Erlauben Sie Ihren Agenten, mit den Kunden effektiver zusammenzuarbeiten durch die Speicherung des kompletten Kontexts über alle Kanäle hinweg. Machen Sie Ihre Kunden mit dem SAP Contact Center glücklich.

Seien Sie Vorreiter und gehen innovative Wege in Ihrem Service und Support - für ein besonderes Kundenerlebnis. Mit dem SAP Contact Center bündeln Sie Ihren Kundenservice zu einem echten Customer Engagement Center und bieten ausgezeichneten Omnichannel-Customer-Service.