Die Effizienz und den strategischen Wert Ihres Contact-Centers maximieren

The Best-Run Businesses Run SAP™

Für positive Kundenerfahrungen sorgen – bei jedem Kontakt

Für positive Kundenerfahrungen sorgen – bei jedem Kontakt

Ein positiver Kontakt mit den Kunden ist für die meisten Unternehmen von hoher strategischer Bedeutung. Um das an allen Kontaktstellen zu erreichen, sollten die Abläufe in Ihrem Contact-Center optimal gestaltet werden. Voraussetzung dafür ist eine agile und umfassende Kommunikationslösung. Unsere Software SAP® Business Communications Management bietet Ihnen dafür eine exzellente Unterstützung.

Zur Optimierung der Abläufe im Contact-Center gehört mehr als nur Leistungsüberwachung und Kostenkontrolle. Damit Ihre Kunden sofort mit der richtigen Person verbunden werden, muss der unmittelbare Zugriff auf Mitarbeiter unabhängig vom Standort im gesamten Unternehmen möglich sein.

Bei hohem Anrufaufkommen kann die Erfüllung der Kundenwünsche schwierig sein. Ebenso komplex kann es sein, ein- und ausgehende Nachrichten über verschiedene Kommunikationskanäle abzuwickeln. Mit SAP Business Communications Management sind Sie der Situation immer gewachsen. Unsere Contact-Center-Lösung unterstützt Sie bei der konsistenten und qualifizierten Kundenbetreuung. Die Lösung ist IP-basiert und damit ideal für Multisite Contact Center mit verteilten Ressourcen und mit Mitarbeitern an mehreren Standorten. Sie kann als eigenständige Lösung oder integriert mit anderen Unternehmensanwendungen eingesetzt werden.
Da die Software nativ in SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) integriert ist, lässt sich die Kommunikation nahtlos in Kundenservice-Prozesse einbinden.

Kommunikationsprozesse automatisieren

Kommunikationsprozesse automatisieren

Marketingkampagnen zentralisieren

Das beste Know-how nutzen, unabhängig vom Standort

Echtzeitdaten und historische Daten helfen zu entscheiden

Kundenkommunikation unabhängig von der IT-Umgebung vernetzen

SAP Business Communications Management bietet einheitliches Queuing, Priorisierung und Weiterleitung aller eingehenden Kundenkontakte und unterstützt die Kontaktaufnahme per Telefon, E-Mail, Fax, Voice-Mail, Text, Chat und Internet. Das intelligente Kontakt-Routing verbindet Kunden mit den Mitarbeitern, die am besten auf ihre Bedürfnisse eingehen können.

Die Anfragen erscheinen zusammen mit den kundenspezifischen Informationen und der Kontakthistorie am Desktop des Servicemitarbeiters. Dadurch können die Anfragen häufig schon beim ersten Kontakt erledigt werden, sodass weniger Bedarf an Beratung und Weitervermittlung besteht.

Mit der Option für Interactive Voice Response steht ein automatisierter Kanal zur Beantwortung von Anfragen oder für die Informationserfassung über ein intelligentes Kontakt-Routing zur Verfügung. Kunden können auf Tonwahlaufforderungen reagieren, sie erhalten oder hinterlassen Informationen oder werden zum entsprechenden Servicemitarbeiter weitergeleitet.

Wenn die Lösung in SAP CRM oder ähnliche Software eingebunden ist, helfen die Kundendaten aus diesen Systemen, den Kunden an einen geeigneten Mitarbeiter weiterzuleiten.

Intelligente Routing- und Popup-Bildschirme zeigen die Informationen zu den Kunden an.

Marketingkampagnen zentralisieren

Kommunikationsprozesse automatisieren

Marketingkampagnen zentralisieren

Das beste Know-how nutzen, unabhängig vom Standort

Echtzeitdaten und historische Daten helfen zu entscheiden

Kundenkommunikation unabhängig von der IT-Umgebung vernetzen

Der Erfolg von Telemarketing hängt davon ab, wie effektiv Kampagnen geplant und umgesetzt werden. SAP Business Communications Management bietet Ihnen Werkzeuge, mit denen Sie Abläufe besser steuern und flexibler auf die Anforderungen von Kampagnen reagieren können.

Mit der Software können Sie ein virtuelles, IP-basiertes Contact-Center einrichten, in dem Sie an verschiedenen Ort durchgeführte Telesales-Initiativen in einem einheitlich vernetzten Betrieb koordinieren. Sie minimieren unproduktive Aufgaben und optimieren die Leistung und Qualität Ihrer Telemarketing-Programme.

Die Integration in SAP CRM sorgt dafür, dass Ihre Telemarketing-Kampagnen straffer geplant, gestaltet und durchgeführt werden. Durch die integrierte Umgebung lässt sich die Arbeit mehrerer Standorte und Vertriebsorganisationen einfacher koordinieren. Sie können Ihre Zielgruppe besser segmentieren, Erinnerungen einrichten, Bestellungen aufnehmen und Kontakte verwalten. Sie haben auch die Möglichkeit, Mitarbeiter automatisch von Outbound- auf Inbound-Aktivitäten umzuschalten, wenn ein bestimmtes Anrufaufkommen oder vorgegebene Servicelevel erreicht sind.

SAP-Software unterstützt Sie dabei, Ihr Telemarketing effektiv zu planen und umzusetzen.

Das beste Know-how nutzen, unabhängig vom Standort

Kommunikationsprozesse automatisieren

Marketingkampagnen zentralisieren

Das beste Know-how nutzen, unabhängig vom Standort

Echtzeitdaten und historische Daten helfen zu entscheiden

Kundenkommunikation unabhängig von der IT-Umgebung vernetzen

Nicht alle Kundenanfragen können in Ihrem Contact-Center gelöst werden. Daher ist es wichtig, das Know-how aus allen Bereichen Ihres Unternehmens zu nutzen – vom Backoffice- bis zum Außendienstmitarbeiter. SAP Business Communications Management hilft Ihren Contact-Center-Mitarbeitern, Fachgebiete und Verfügbarkeit der Experten unternehmensweit zu überblicken und sie zum Gespräch zuzuschalten – die Kunden werden immer mit dem geeigneten Experten verbunden. So lässt sich ein breites Spektrum von Kundenanfragen zeitnah und effektiv bearbeiten.

Verbinden Sie Ihre Kunden direkt mit den zuständigen Experten, damit Probleme schneller gelöst werden können.

Echtzeitdaten und historische Daten helfen zu entscheiden

Kommunikationsprozesse automatisieren

Marketingkampagnen zentralisieren

Das beste Know-how nutzen, unabhängig vom Standort

Echtzeitdaten und historische Daten helfen zu entscheiden

Kundenkommunikation unabhängig von der IT-Umgebung vernetzen

Mit SAP Business Communications Management können Sie auf Werkzeuge und Daten zugreifen, die Ihre operativen Entscheidungen unterstützen. Dank Online-Monitoring-Tools erhalten Sie Echtzeitdaten über das aktuelle Anrufaufkommen und über Wartezeiten und Servicelevels für eingehende und ausgehende Aktivitäten.

Eine intuitive Benutzungsoberfläche hilft Ihnen, Dashboards mit wichtigen Informationen anzulegen. Sie können außerdem Warnmeldungen einrichten, die bei Überschreitung kritischer Kennwerte ausgelöst werden. Wenn etwa das Anrufaufkommen plötzlich stark ansteigt, können Sie umgehend Anpassungen vornehmen.

Die Funktionen zum Reporting und zur Qualitätsanalyse unterstützen Sie dabei, das Kundenverhalten besser zu verstehen. Sie sehen die Stärken und Schwächen Ihres Teams und können Ressourcen optimal einplanen und zuweisen. Alle Daten – von der kompletten Managementübersicht bis zu den Drilldown-Details – sind zentralisiert und so bestens zugänglich.

Bei Einbindung der Software in SAP CRM werden die Kommunikationsdaten mit Transaktionsdaten kombiniert, sodass die Abläufe im Contact-Center noch transparenter werden. Sie sehen, wie oft und warum Kunden Sie kontaktieren und welche Themen die meiste Zeit der Mitarbeiter in Anspruch nehmen. Mit diesen Erkenntnissen können Sie Ihren Kundenservice weiter verfeinern.

Kundenkommunikation unabhängig von der IT-Umgebung vernetzen

Kommunikationsprozesse automatisieren

Marketingkampagnen zentralisieren

Das beste Know-how nutzen, unabhängig vom Standort

Echtzeitdaten und historische Daten helfen zu entscheiden

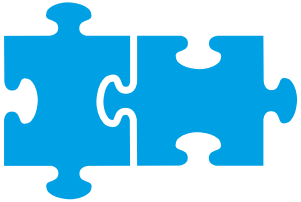
Kundenkommunikation unabhängig von der IT-Umgebung vernetzen

SAP Business Communications Management basiert auf den Industriestandards der IT-Branche und interagiert daher mit anderen Software-Lösungen in heterogenen IT-Umgebungen. Die Funktionen der Software sorgen für ein hohes Maß an Datensicherheit und Verfügbarkeit.

Die Verwendung von IT-Standards und komplett softwarebasierter Technologie ermöglicht es, anspruchsvolle Integrationsmethoden zu nutzen. Die Kundenkommunikation kann so optimal mit Ihrer Unternehmenssoftware vernetzt werden, um Serviceprozesse zu beschleunigen und mehr Servicequalität zu bieten.

Die Architektur basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP) und erlaubt eine reibungslose Integration anderer Telefonie- und Voice-Systeme. Die native Integration in SAP CRM hilft Ihnen, die Kommunikationsprozesse zu allen Kundenservices zu verwalten – ohne zusätzliche Middleware oder kostspielige Schnittstellen.

Vorhandene Telefonie- und Voice-Systeme lassen sich in die Software einbinden und eröffnen neue Kommunikationsmöglichkeiten.



Vorteile der Leistungsoptimierung nutzen

Vorteile der Leistungsoptimierung nutzen

SAP Business Communications Management verschafft Ihnen eine bessere Kontrolle über die eingehende und ausgehende Kommunikation. Als IP-basierte Lösung reduziert die Software Ihre Gesamtbetriebskosten, denn sie kann standortübergreifend mit minimalen Hardware-Investitionen eingesetzt werden.

Ganz gleich, wo sich Ihre Contact-Center-Mitarbeiter befinden: Die Software ermöglicht eine einheitliche Zusammenarbeit, von der vor allem Ihre Kunden profitieren. Mit den vorhandenen Werkzeugen und Technologien finden Ihre Mitarbeiter schnell den passenden Experten für die jeweilige Kundenanfrage.

SAP Business Communications Management verhilft Ihnen zu wertvollen Einblicken in aktuelle und historische Daten, sodass Sie Ihre Personalentscheidungen gezielt treffen und einen optimalen Service bieten können. Die Informationen sind leicht und schnell zugänglich und machen Sie unabhängig von Ihrer IT-Abteilung oder einem Drittanbieter. Sie können die Abläufe kontinuierlich überwachen und die Leistung des Contact-Centers flexibel anpassen. Die praktischen Funktionen der Software machen Ihren Service einzigartig und fördern die Kundenbindung.

Durch die effiziente Steuerung der Abläufe im Contact-Center bieten Sie Ihren Kunden positive Serviceerfahrungen in allen Kontaktkanälen.

www.sap.de

Zusammenfassung
SAP® Business Communications Management unterstützt Unternehmen dabei, ihre Abläufe im Contact-Center effizient zu verwalten – die eingehende wie die ausgehende Kommunikation mit Kunden in allen Kommunikationskanälen. Mit der Contact-Center-Komplettlösung von SAP können Sie Ihren Kundenservice verbessern, die Betriebsabläufe in Echtzeit steuern und die Gesamtbetriebskosten senken.

Herausforderungen
- Kundenkommunikation auf allen Kanälen effizient steuern
- Know-how und Ressourcen über Funktionen und Standorte hinweg nutzbar machen
- Abläufe im Contact-Center, Personalbedarf und Kontaktmöglichkeiten an veränderte Kundenbedürfnisse anpassen
- Abhängigkeit von starren, hardwarebasierten Kommunikationssystemen verringern

Lösung
- Umfassende Contact-Center-Lösung für einen besseren Kundenservice einschließlich Unified Queuing, Priorisierung und Kontaktvermittlung über mehrere Kommunikationskanäle
- Virtuelles Contact-Center zum Koordinieren von Telemarketing-Kampagnen
- Werkzeuge für Online-Monitoring und Datenanalyse zur Unterstützung operativer Entscheidungen

Vorteile
- Einfachere Koordination von Kommunikationsressourcen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Geringere Gesamtbetriebskosten durch weniger Investitionen in Hardware
- Niedrigere Implementierungskosten durch vorkonfigurierte Integration mit anderer SAP-Software

Weitere Informationen
Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem SAP-Ansprechpartner oder im Internet unter www.sap.com/bcm.

Copyright/Trademark | Datenschutz | Impressum

CMP11025 deDE (13/07) © 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.