

Lösung im Überblick

SAP Customer Relationship Management

Rapid-Deployment-Lösung für SAP Business Communications Management

SAP® Business Communications Management

Wenn es hoch hergeht, brauchen Sie starke Unterstützung



Auf einen Blick

Zusammenfassung

SAP® Business Communications Management ist eine leistungsstarke IP-Kommunikationslösung für Contact-Center. Das Schnellstartpaket „Rapid-Deployment-Lösung“ umfasst gebündelte Software und Services, mit denen Sie in wenigen Wochen einen voll funktionsfähigen Inbound-Bereich in Betrieb nehmen können. Die durchdachte Vorgangsunterstützung der Anwendung beschleunigt zentrale Abläufe, verkürzt Reaktionszeiten, optimiert die Auslastung an verteilten Standorten und führt zu besseren Service-Level.

Herausforderungen

- Höhere Kundenzufriedenheit durch lösungsorientierte Kommunikation
- Mehr Servicequalität bei geringeren Kosten
- Effizienter Mitarbeiterereinsatz und optimale Kapazitätsauslastung
- Anrufspitzen souverän abfangen und Anrufaufkommen optimal verteilen

Wichtigste Merkmale

- Reine IP-Kommunikationslösung – je nach Bedarf vorhandene Telefonie ersetzen oder beibehalten
- Webbasierte Verwaltung – alle Ressourcen Ihrer Contact-Center zu einer einzigen virtuellen Einheit verschmelzen
- Rapid-Deployment-Services – Expressstart durch bewährte Voreinstellungen mit voller Kostenkontrolle und überschaubarer Investition
- Verzahntes Zusammenspiel mit Kundenmanagement-System SAP CRM

Nutzen für Ihr Unternehmen

- Zufriedenere Kunden durch eine höhere Problemlösungsquote beim ersten Anruf und verbesserte Service-Level
- Weniger Kosten durch optimierte Kapazitätsauslastung und günstige Betriebskosten
- Schneller Nutzen durch Implementierung eines Komplettpaketes zum Festpreis innerhalb weniger Wochen
- Vereinfachte Abläufe durch eine standortunabhängige reine IP-Lösung, die bereits mit SAP CRM integriert ist
- Niedrigere Gesamtbetriebskosten durch browsergestützte Anwendung

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr erfahren möchten, wenden Sie sich an SAP, Ihren SAP-Partner oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/bcm.



The Best-Run Businesses Run SAP™

Ihr Call-Center setzt alles daran, um Kundenanliegen schnell zu lösen und besten Service zu erbringen. Leider wird eine **effektive Kundenbetreuung** häufig durch technologische Grenzen erschwert, erst recht in gewachsenen Systemlandschaften mit Kommunikationssystemen sowie Software von mehreren Herstellern. Es gibt einen wirksamen Hebel, mit dem Sie diese Barrieren leicht, schnell und kostengünstig überwinden.

SAP Business Communications Management ist eine leistungsstarke VoIP-Kommunikationsanwendung für Contact-Center. Sie ersetzt herkömmliche Hardware für Telefonanlagen durch eine softwaregestützte IP-Telefonie mit bedienerfreundlichen Funktionen, die für eine schnelle Abwicklung selbst bei hohem Anruferaufkommen sorgen. Die Software ist für das Zusammenspiel mit der Anwendung SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) entwickelt und vorbereitet. Mit dem direkten Zugriff auf in SAP CRM gespeicherte Kundenakten lassen sich eingehende Anliegen noch wesentlich schneller bearbeiten und lösen. Bei Bedarf kann die browserbasierte Software SAP Business Communications Management auch reibungslos mit der vorhandenen Infrastruktur für Telefonie verknüpft werden. So können Sie getätigte Investitionen schützen und Ihre Kommunikationssysteme schrittweise

auf Voice-over-IP umstellen. Ihre Vorteile: eine komfortable Vorgangsunterstützung, ein webbasiertes Monitoring sowie deutlich geringere Kommunikationskosten.

SCHNELLSTARTPAKET ZUM FESTPREIS

Die Rapid-Deployment-Lösung für SAP Business Communications Management bündelt Software und Implementierungsservices in einem Paket mit festem Umfang und Preis. Erprobte Einführungsmethodiken sowie Voreinstellungen nach Best Practices verkürzen die Einführungszeit auf ein Minimum. Bereits nach fünf bis acht Wochen können Sie die eingehenden Anrufe in Ihrem Contact-Center über die flexible Plattform der Voice-over-IP-Lösung managen – unabhängig davon, wo sich Ihre Mitarbeiter und Agenten befinden. Das Standardpaket umfasst Lizenzen für bis zu 400 User, ist

aber beliebig erweiterbar. Mit einer Zusatzinvestition lässt sich die Software sukzessive auf weitere Funktionen und zusätzliche Nutzer oder Gruppen ausweiten.

LEISTUNGSSTARKE FUNKTIONEN FÜR EINGEHENDE ANRUF

Die Rapid-Deployment-Lösung für SAP Business Communications Management bietet umfassende Prozessunterstützung für die Inbound-Aktivitäten in Contact-Centern. Ihre webbasierte Architektur erlaubt das dynamische Management verteilter Teams an unterschiedlichen Standorten. Im Standardumfang beinhaltet die Software benutzerfreundliche Funktionen für Warteschleifenmanagement, Priorisierung, virtuelles Halten und Routing eingehender Anrufe. (Optional lassen sich übrigens auch E-Mail-, Fax-, Voicemail-, Textnachrichten und Webkontakte in einem einzigen Eingangskanal bündeln.) Über die integrierte Interactive Voice Response (IVR) erfasst das System zusätzliche Kundeneingaben, die in Kombination mit den gespeicherten Präsenzinformationen von Mitarbeitern ausgewertet werden. Das beschleunigt die gezielte Weiterleitung an den nächsten freien Agenten, den am besten geeigneten Ansprechpartner oder an verfügbare Spezialisten.

Communications Management bietet eine **flexible Kommunikationsplattform für Contact-Center**, mit der Sie eingehende Anrufe über IP-Telefonie entgegennehmen und abwickeln können.



Mobile Benutzer können über einen Computer mit Internetverbindung, ein Standardtelefon oder ein mobiles Gerät auf die Warteschlangen des Contact-Centers zugreifen. Den Führungskräften stehen vielfältige Online-Analysetools zur Verfügung: Die Echtzeitüberwachung und Reportingfunktionen liefern fundierte Fakten für die systematische Verbesserung der Servicequalität. Sie erlauben die ortsunabhängige Aufsicht und das Management Ihrer Teams. Mit sekundenaktuellen Daten über die Auslastung der Standorte können Sie zeitnah auf das Vor-Ort-Geschehen reagieren, Schwankungen optimal ausbalancieren und Anrufspitzen abfangen.

Über die nahtlose Verknüpfung von SAP Business Communications Management mit SAP CRM erhalten Ihre Agenten eine 360-Grad-Sicht auf Kundenakten. Die eingehenden Anfragen werden automatisch mit kundenspezifischen Informationen und dem Verlauf der Kontakthistorie ergänzt. Das erhöht die Auskunftsfähigkeit, steigert die Erstlösungsquote und verringert die durchschnittliche Bearbeitungszeit. Mit der Suchfunktion können die Contact-Center-Agenten in Sekunden überprüfen, ob relevante Spezialisten verfügbar sind. Ein Klick und die Verbindung zu den Kollegen wird aufgebaut, völlig unabhängig davon, ob diese im Büro, im Home-Office oder mobil im Außendienst zu erreichen sind. Das Resultat: kürzere Wartezeiten für Anrufer, keine Mehrfachweiterleitungen und schnelle Klärungen.

HÖCHSTE PRODUKTIVITÄT BEI BESTER AUSLASTUNG

Die Möglichkeiten traditioneller Telefonsysteme stoßen beim Ausbalancieren von Nachfrageschwankungen an technische Grenzen. Unsere Voice-over-IP-Software versetzt Sie hingegen in die Lage, Ihre Kapazitäten an unterschiedlichsten Standorten sowohl in Spitzenzeiten als auch bei geringerer Auslastung ideal zu steuern und bei Bedarf mühelos aufzustocken. Denn – mit SAP Business Communications Management werden alle Contact-Center-Standorte und -Ressourcen zu einer einzigen, virtuellen Einheit zusammengefasst. Damit schafft die Lösung einen zentralen Kommunikationsknotenpunkt, an dem sich Ihre Mitarbeiter von beliebigen Internetzugängen einloggen. Über fein einstellbare Monitoringfunktionen können Sie Bedarfsschwankungen durch Routing der Kontakte an den nächsten „freien“ Agenten ausgleichen – unabhängig davon, wo diese tätig sind. Die unkomplizierte Anmeldung zusätzlicher Ressourcen erlaubt zum Beispiel das einfache „Einspringen“ zu Spitzenzeiten oder eine temporäre Unterstützung im Kundenservice durch Mitarbeiter aus Fachabteilungen oder vom Home-Office aus. Ebenso flexibel können Sie mit den Kapazitäten von Subunternehmern periodische Spitzen bewältigen: In einem solchen Fall werden die Anrufe an die externen Teams automatisch weitergeleitet, sobald Ihre eigenen Mitarbeiter alle beschäftigt sind.

YASKAWA AMERICA INC. BEANTWORTET 94 % ALLER ANRUFEN INNERHALB VON 30 SEKUNDEN

Eine starke Kunden- und Vertriebsunterstützung sind für die Geschäftsstrategie des Herstellers Yaskawa America Inc. von zentraler Bedeutung. Das Unternehmen beschäftigt in seinen Contact-Centern an unterschiedlichen Standorten 120 Mitarbeiter, die rund um die Uhr kostenlosen technischen Support erbringen. „Früher konnten wir keine ganzen Anruferläufe nachverfolgen und hatten ungenügende Informationen über die Anrufe in unseren Warteschleifen“, erklärt Maricel Cabahug, Chief Information Officer bei Yaskawa America. „Schon bei einfachen Änderungen, z. B. dem Hinzufügen von neuen Benutzern oder Warteschleifen, brauchten wir Hilfe von unserer IT-Abteilung oder von externen Beratern. Das war sehr kostspielig und zeitaufwendig.“ Heute nutzt Yaskawa America die leistungsstarken Funktionen von SAP Business Communications Management und hat damit sein Contact-Center in ein „Kundenzufriedenheitscenter“ verwandelt. Dank der Integration der Kommunikationssoftware mit der Anwendung SAP Customer Relationship Management haben die Mitarbeiter stets alle Kundendaten zur Hand, die sie brauchen, um die Kundenanrufe effizient abzuwickeln. Mit der neuen Softwarelösung konnte das Unternehmen die durchschnittliche Wartezeit für Kunden um 50 % verkürzen. Und Yaskawa America kann 94 % der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden beantworten. „Unser Call-Center hilft uns damit, die Lücke zwischen Vertrieb, Reparatur und Kundenservice zu schließen“, unterstreicht Cabahug. „Es ist zu einem Wachstumsmotor für das gesamte Unternehmen geworden.“

50 106 770 (11/09) © 2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

BLITZSCHNELL INSTALLIERT UND SOFORT FUNKTIONSFÄHIG

Die schnelle Bereitstellung (Rapid Deployment) bieten wir als Komplettpaket an, das von SAP Consulting oder ausgewählten Partnern realisiert wird. Das Angebot umfasst Kernkomponenten von SAP Business Communications Management, deren Einführung sowie die Integration mit SAP CRM. Alle Leistungen werden von erfahrenen Beratern erbracht und umfassen vorbereitete Workshops, in denen das System auf Ihre Anforderungen eingestellt wird. Von Beginn an ist gewährleistet, dass Ihr Projekt mit einem festen Umfang, verbindlichem Lieferdatum, festen Kosten und in einer fest definierten Qualität durchgeführt wird. Die Rapid-Deployment-Services für SAP Business Communications Management umfassen:

- Werkzeuge und Vorlagen zur schnellen Feinabstimmung der Anwendung auf Ihre individuellen Anforderungen
- intensiver Informationsaustausch mit Key-Usern und internen Multiplikatoren für einen effizienten Wissenstransfer
- erprobte Einführungsmethodiken, die eine zügige und kostengünstige Realisierung gewährleisten

DER GÜNSTIGSTE WEG ZU EINEM BESSEREN SERVICE-LEVEL

Mit SAP Business Communications Management erreichen Sie folgende Ziele:

- mehr Kundenzufriedenheit durch verbesserte Service-Level und eine höhere Problemlösungsquote beim ersten Anruf
- niedrigere Kosten durch optimierten Mitarbeiterinsatz und geringere Wartungskosten

- nach fünf bis acht Wochen Inbetriebnahme des Systems, dadurch schneller Nutzen zum Festpreis
- vereinfachte Abläufe durch eine standortunabhängige, reine IP-Lösung, die bereits mit SAP CRM integriert ist
- geringere Gesamtbetriebskosten dank einer browsergestützten Anwendung mit breitem Zugang und niedrigen Wartungsanforderungen

SAP Business Communications Management ist die einzige Lösung, die Ihnen eine Integration mit SAP CRM bietet und gleichzeitig die Wahl lässt, ob Sie Ihre vorhandene Telefoniehardware integrieren oder ersetzen.

LESEN SIE MEHR

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Sie die Produktivität im Inbound steigern? Dann wenden Sie sich an SAP, Ihren SAP-Partner oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/bcm.