



# Lösungszusammenfassung

SAP Rapid Deployment Lösung für SAP Business Communications Management

## Inhalt

1	<b>LÖSUNGSZUSAMMENFASSUNG</b> .....	2
2	<b>FUNKTIONSUMFANG DER LÖSUNG</b> .....	3
	Inbound-Telefonie für Contact-Center .....	3
	Interactive Voice Response (IVR) .....	4
	Überwachung und Reporting für SAP Business Communications Management .....	5
	Native Integration in SAP CRM .....	6
3	<b>SYSTEMANFORDERUNGEN</b> .....	7
4	<b>KOSTENSCHÄTZUNG</b> .....	8

# 1 LÖSUNGSZUSAMMENFASSUNG

Diese Lösungszusammenfassung (PDF) erstellt Ihnen eine detaillierte Liste der Funktionen, die in dieser Lösung beinhaltet sind. Sie erhalten in diesem Dokument die Funktions-Highlights, sowie die Geschäftsprozesse die in dieser Lösung angeboten werden.

## **Was umfasst die SAP-Rapid-Deployment-Lösung für Business Communications Management?**

### **Alle nötigen Grundfunktionen – zum Beispiel:**

- Inbound-Telefonie für Contact-Center
- Interactive Voice Response (IVR)
- Überwachung und Reporting
- Native Integration in SAP CRM

### **Der Mehrwert von SAP-Rapid-Deployment-Lösungen:**

- Vorkonfigurierte Software mit voreingestellten Geschäftsabläufen
- Schnell, erschwinglich und mit flexibler Preisgestaltung
- Einführung in weniger als zehn Wochen\*
- Schnellere Wertschöpfung als bei vergleichbaren Lösungen
- Preiswerte Implementierung mit klar umrissenem Funktionsumfang zum Festpreis
- Einfacher Kaufprozess
- Out-of-the-Box-Integration mit SAP CRM
- Einbindung in beliebige Systemlandschaften möglich

## 2 Funktionsumfang der Lösung



### **Inbound-Telefonie für Contact-Center**

Stellt in Echtzeit umfassende Warteschlangen- und Überwachungsfunktionen für Agenten über einen Kommunikationsdesktop (Communication Desktop, CDT) bereit.

#### **Benefits**

- Die Agenten können ihre Aufgaben in kürzerer Zeit bearbeiten, weil Warteschlangeninformationen zusammen mit allen relevanten Kundeninformationen angezeigt werden.
- Neue Mitarbeiter lassen sich leichter einarbeiten, weil benutzerfreundliche Optionen zur Gesprächsüberwachung und -aufzeichnung sowie für Konferenzen und Rückrufe eingebettet sind.
- Praxisnahe Funktionen unterstützen die Arbeitsabläufe und vereinfachen die schnelle Bearbeitung von Kundenanliegen.



## **Interactive Voice Response (IVR)**

Beschleunigt die Vorqualifizierung von Anliegen durch zuvor aufgezeichnete oder dynamisch generierte Ansagen, mit denen Kunden anhand vordefinierter Optionen ihre Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen erläutert werden.

### **Benefits**

- Die Erstlösungsrate steigt, weil Sie Anrufer und Kundenanliegen direkt an einen Servicemitarbeiter leiten, der das passende Kompetenzprofil besitzt oder auf diese Anfragen spezialisiert ist.
- Mehrfache Weiterleitungen werden vermieden. Dadurch steigen die Kundenzufriedenheit und die Produktivität im Call-Center.



## Überwachung und Reporting für SAP Business Communications Management

Integrierte Online-Analysetools unterstützen Contact-Center bei der optimalen Auslastung ihrer Ressourcen und Standorte, der Verbesserung ihrer Performance, der Erreichung von Leistungszielen sowie bei der Steigerung von Kundenzufriedenheitswerten.

### Benefits

- Die Einarbeitung und Schulung von Servicemitarbeitern wird vereinfacht.
- Service-Level lassen sich einfach überwachen und gezielt verbessern.



## **Native Integration in SAP CRM**

Durch die nahtlose Verknüpfung mit SAP CRM erhalten Agenten eine 360-Grad-Sicht und direkten Zugriff alle Kontaktinformationen und die Kundenhistorie, einschließlich der aktuellsten Interaktionen. Die Out-of-the-Box-Integration verringert den Kosten- und Zeitaufwand für die Einbettung in die Systemlandschaft und die Verwaltung der wichtigsten Verknüpfungen zwischen Servicerechnern und Kundenmanagementinformationen.

### **Benefits**

- Durch vereinfachte und umfassende Integration lassen sich Servicekosten erheblich reduzieren.
- Durch die native Integration zwischen SAP-Anwendungen werden die Implementierungs- und Amortisationszeiten verkürzt.

### 3 Systemanforderungen

Folgende Komponenten werden für die SAP Rapid-Deployment-Lösung für SAP Business Communications Management benötigt:

- SAP Business Communications Management 6.0 Support Package Level 8 oder höher
- Weitere Informationen zur Systemlandschaft und zu den Softwareanforderungen finden Sie im SAP Service Marketplace:

Für die Einführung der Rapid-Deployment-Lösung wird die Nutzung eines SAP-Solution-Manager-Systems empfohlen. SAP Solution Manager wird im Allgemeinen zur Installation und Verwaltung von Wartungszertifikaten, Erweiterungspaketen und Upgrades benötigt. Bei Rapid-Deployment-Lösungen von SAP werden die eigentlichen Inhalte für die Softwareeinführung über SAP-Solution-Manager-Templates ausgeliefert. Es wird angenommen, dass ein Produktivsystem von SAP Solution Manager (Version 7.0 oder höher) in der Systemlandschaft des Kunden zur Verfügung steht: Wenn der Kunde bereits andere SAP-Lösungen (z. B. SAP ERP) verwendet, sollte SAP Solution Manager bereits bei ihm vorhanden sein.

Weitere Informationen über SAP Solution Manager finden Sie in der Dokumentation der SAP-Bibliothek zu SAP Solution Manager unter <http://help.sap.com> -> SAP Solution Manager oder unter <http://service.sap.com/solutionmanager>

Wenn Kunden den Prozess für integriertes ERP-Auftrags- und -Angebotsmanagement in ihr CRM-System einbetten und ausführen möchten, muss SAP ERP 6.0 mit Enhancement Pack 4 vorhanden sein.

## 4 KOSTENSCHÄTZUNG

LAND



Deutschland

Fordern Sie ein Angebot für Ihre SAP Rapid Deployment Lösung an. Teilen Sie uns Ihren gewünschten Funktionsumfang mit. Wir erstellen Ihnen anschliessend ein auf Sie persönlich abgestimmtes Angebot

### Funktionsumfang

Produktiver arbeiten, besser kommunizieren, Servicequalität steigern

#### Basis

- Inbound-Telefonie für Contact-Center
- Interactive Voice Response (IVR)
- Überwachung und Reporting für SAP Business Communications Management
- Native Integration in SAP CRM

---

#### Haftungsausschluss

Die Preisbeispiele für die Softwareeinführungsservices der Rapid-Deployment-Lösungen werden von SAP ohne jede Gewähr zur Verfügung gestellt. Es gelten der Allgemeine Haftungsausschluss und andere Nutzungsvereinbarungen, aufgeführt unter:

<http://www.sap.com/germany/about/company/legal/copyright/index.epx>. Die angezeigten Ergebnisse dienen der Veranschaulichung. Sie stellen kein verbindliches Angebot dar. SAP garantiert nicht, dass die Ergebnisse richtig oder vollständig sind. Wenn Sie ein verbindliches Angebot wünschen, wenden Sie sich bitte an einen SAP-Vertriebsmitarbeiter oder einen autorisierten SAP-Partner.