

4outcon

SAP Business Communications
Management



SAP **BCM 7** Kurzüberblick

2011/ 2012

➔ SAP BCM ist eine Contact Center Lösung, die Organisationen unterstützt, schnellstmöglich Leistungs-, Qualitäts- und Kostenziele, besonders an verteilten Standorten, zu erreichen.

Contact Center Fähigkeiten von SAP BCM

**Inbound
Contact Center**



**Outbound
Contact Center**



**Expert und Mobile
Users**



**Automatisierte
Services (IVR)**



Tiefe SAP Business Kontext Integration durch offene Schnittstellen

Business Prozess Fähigkeiten in SAP

Contact Center Agenten integriert in SAP CRM

Contact Center Agenten SAP BCM stand-alone

Experten und Mobile Users

Automatisierte Sprach-Selbst-Services (IVR)

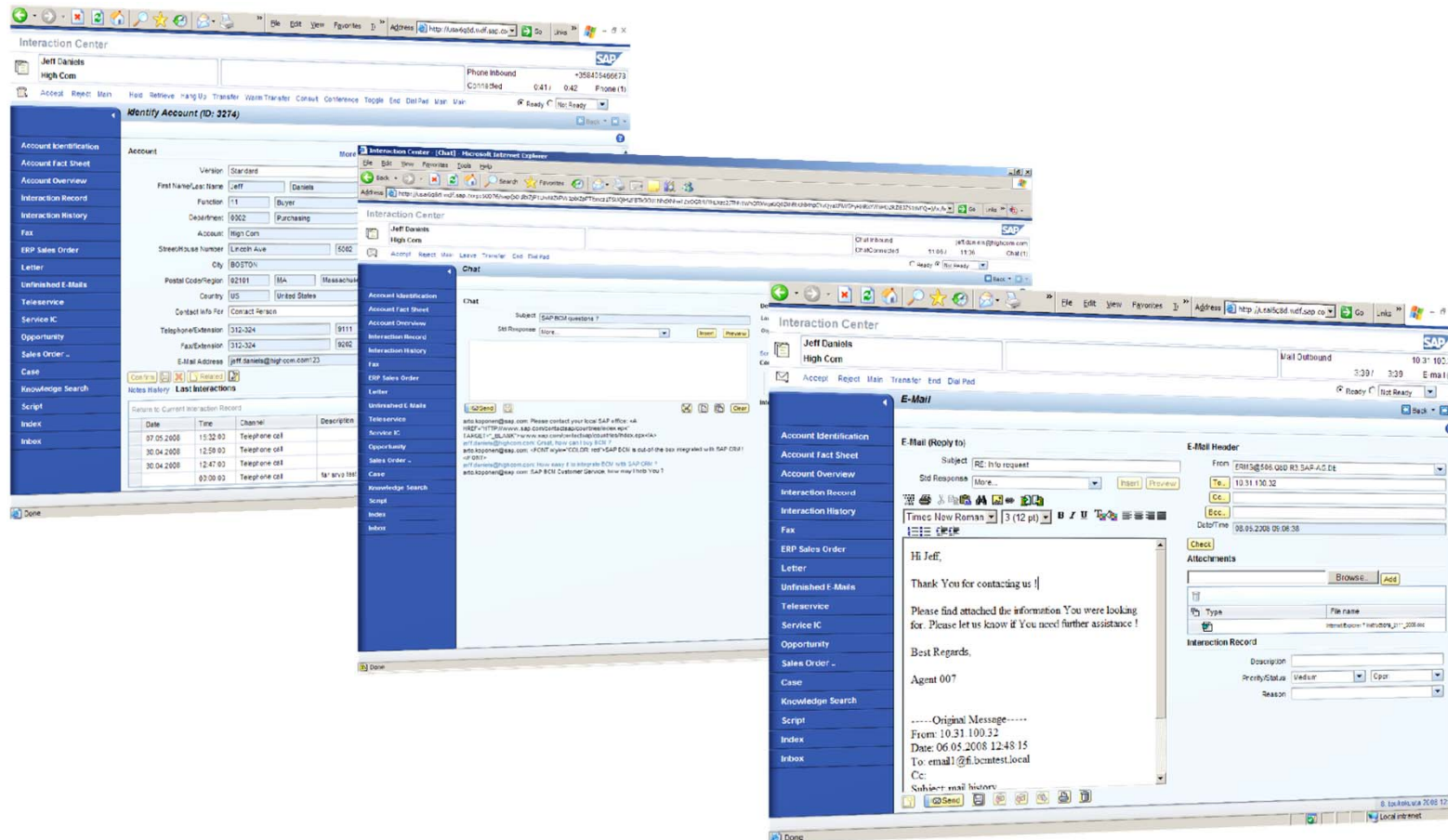
Contact Center Manager / Supervisor / Analysten

Business und technische Administratoren

SAP BCM Services			
Inbound Contact Center	Outbound Contact Center	Experten und mobile Anwender	Sprachdialog-System(IVR)
<ul style="list-style-type: none"> Voice over IP Telefonie Services Unified Multi-Channel Kontakt Routing Voicemail und Messaging Services Verfügbarkeits- und Telefonbuch Services Sprachaufzeichnung und Kontakt Historie Echtzeit Monitoring, Reporting und Analyse Tools Zentrale Administration, Management und Controlling Integrierte automatische Dialingfunktion (Preview & Progressive) Tiefe Integration in SAP-Anwendungen (CRM/ ERP) 			

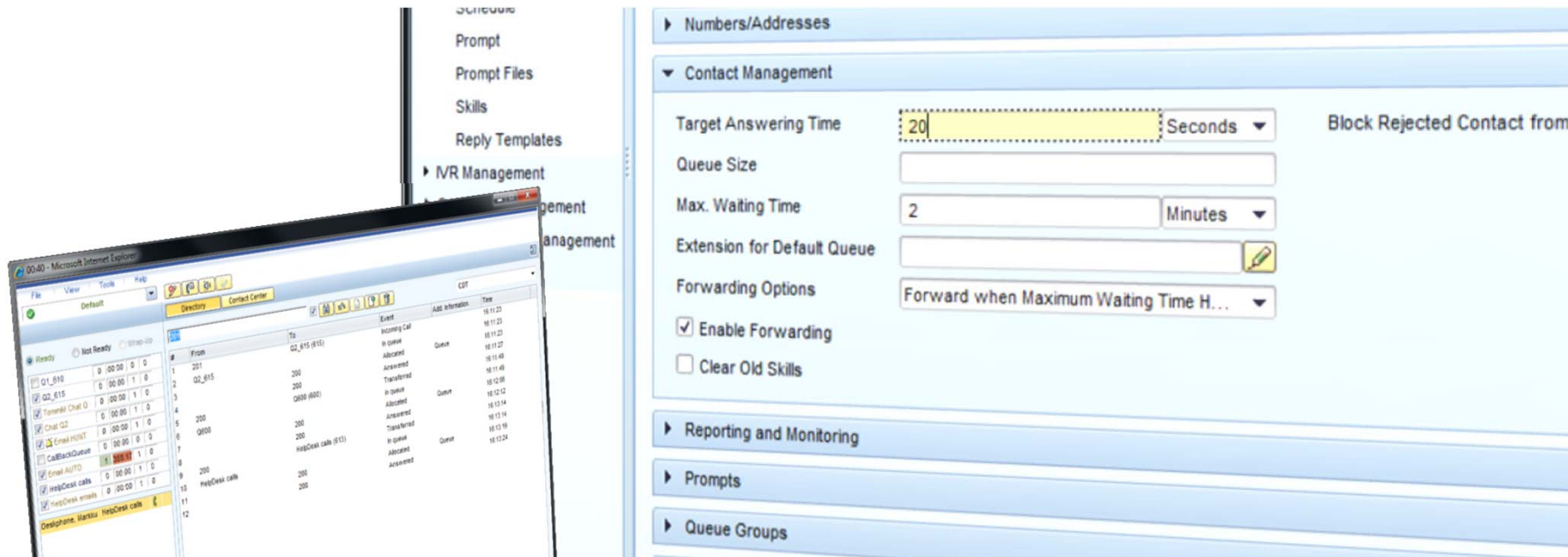


Einheitliche Benutzeroberflächen für SAP BCM unabhängig vom Kontaktkanal



Mit der SAP BCM/ CRM Integration arbeiten die Call Center Mitarbeiter unter **einer** Oberfläche, unabhängig, ob ein Telefonanruf, eine E-Mail oder ein Chat mit einem Kunden bearbeitet wird.

Erhöhung der Erst- Lösungsrate durch Multi-Channel-Kontakt-Routing



Kontaktkanäle frei kombinierbar

- Telefonanrufe
- Emails
- Web –Anfragen und Web Chats
- Fax und SMS Nachrichten
- Geschäftsprozesse aus externen Systemen (z.B. Service-Tickets)

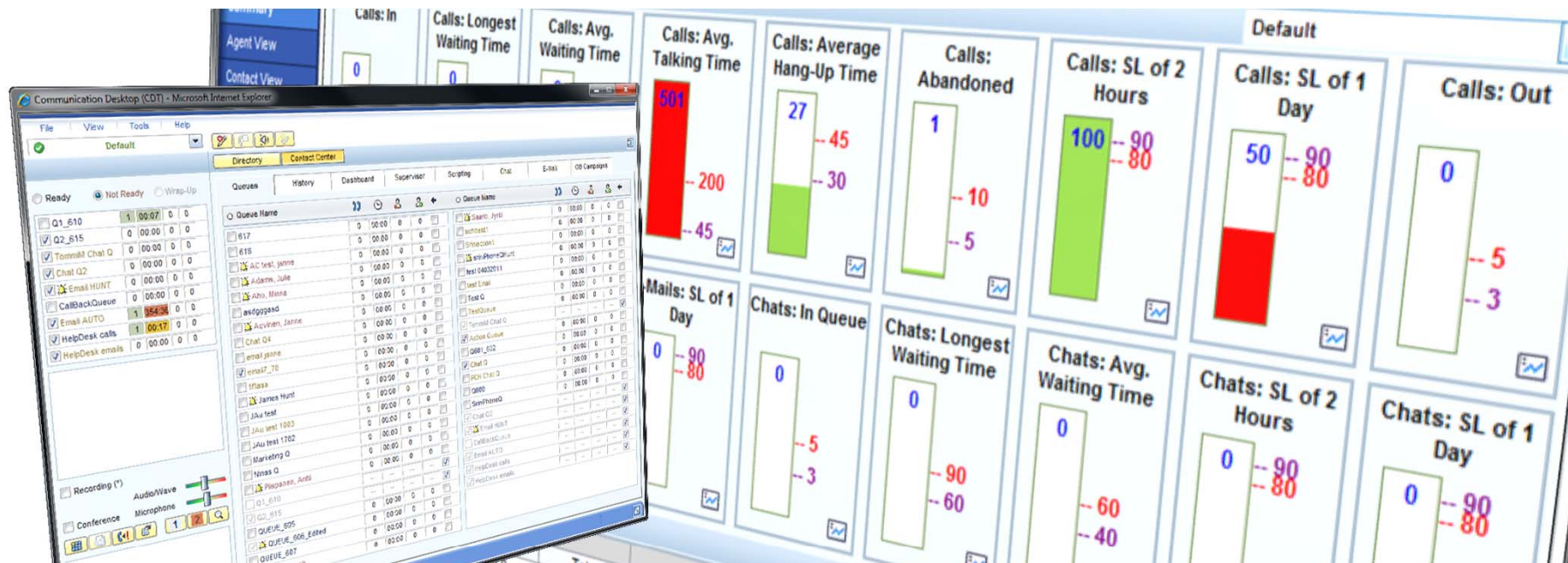
Kontaktverteil- Mechanismen frei konfigurierbar

- Skill based Routing (SBR)
- Automatic Call Distribution (ACD)
- Routing nach bevorzugtem Mitarbeiter
- Verteilung nach Gruppen
- Email Schlüsselwort-Erkennung
- ...

Kundenservice frei kalkulierbar

- Automatische Weiterleitung des Kundenkontaktes zu einem geeigneten und verfügbaren Mitarbeiter
- Optimierung der vorhandenen Personalressourcen zu allen Zeiten

SAP BCM Echtzeit- Monitoring für Optimierungen im laufenden Betrieb



Performance- Beobachtung real-time

- Überwachung von Service-Level, Kontakt-Volumina und Agentenstatus in Echtzeit
- Das Online Monitoring deckt alle ankommenden Kontaktkanäle und Outbound Kampagnen ab

Online Monitoring customized

- Individuelle Konfiguration der Analyse-Oberfläche
- Häufig genutzte Kombinationen können als Template hinterlegt werden
- Alarm-Funktionen z.B. bei Unterschreitung des Servicelevels

Datenzugriff unlimited

- Agenten sehen den Status der Warteschlangen in Echtzeit und können eigenverantwortlich reagieren
- Konfiguration spezieller Gruppen-Stati möglich zur Verbesserung des Kundenservice

Contact Center Stärken- / Schwächenanalyse mit SAP Reporting Tools



Kundenkommunikation verstehen

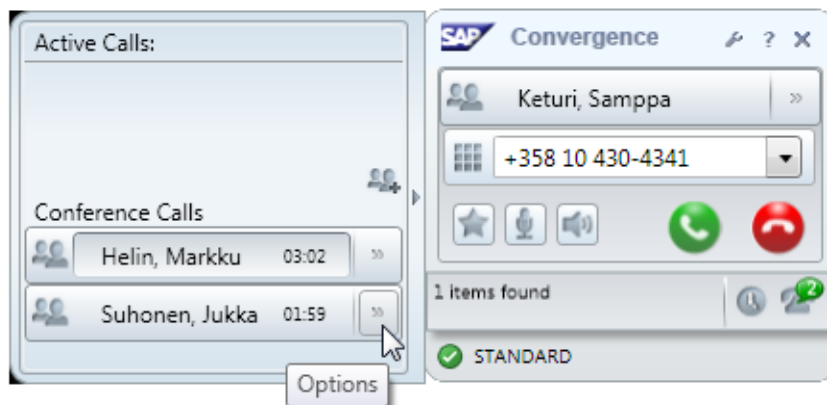
- Warum, wann und auf welche Weise meldet sich ein Kunde?
- Wann gibt es saisonale Schwankungen?
- Welche Kontaktkanäle werden genutzt und welche Änderungen gibt es?

Produktivität analysieren

- Berichte auf Agenten-Ebene lassen Rückschlüsse auf die Leistung einzelner Mitarbeiter zu
- Servicelevel Überwachung
- Besonders engagierte Mitarbeiter erkennen und fördern

Reporting Daten visualisieren

- Laptop oder PC
- iPad (*SAP Business Objects Explorer*)
- Kombinierbar mit anderen Geschäftsprozessen und Analysen wie z.B. SAP BI/ BW/ Crystal Reports/ BusinessObjects ...



Hauptfunktionen des SAP Convergence Softphone

Leistungsmerkmale

- Anrufannahme
- Anrufe aus der Warteschlange
- Makeln
- Anrufweiterleitung
- Konferenzfunktion
- Halten
- Gesprächsaufzeichnung
- Kurzwahl
- Kurzwahl für Telefonkonferenzen
- DTMF Tastwahl
- Anruflisten
- Stummschaltung
- Verschiedene Endgeräte möglich

MS Outlook Office Integration

- Outlook Email Inbox und gesendete Elemente werden sortiert nach Anrufnummer
- Anruf direkt aus Outlook starten (Emails, Kalendereinträge und Kontakte)
- Anruf direkt von jeder eingetragenen Rufnummer starten

Telefonbuch und persönliche Verfügbarkeit

- Telefonbuch inkl. Anzeige der persönlichen Verfügbarkeit
- Individuelle Steuerung der persönlichen Verfügbarkeit

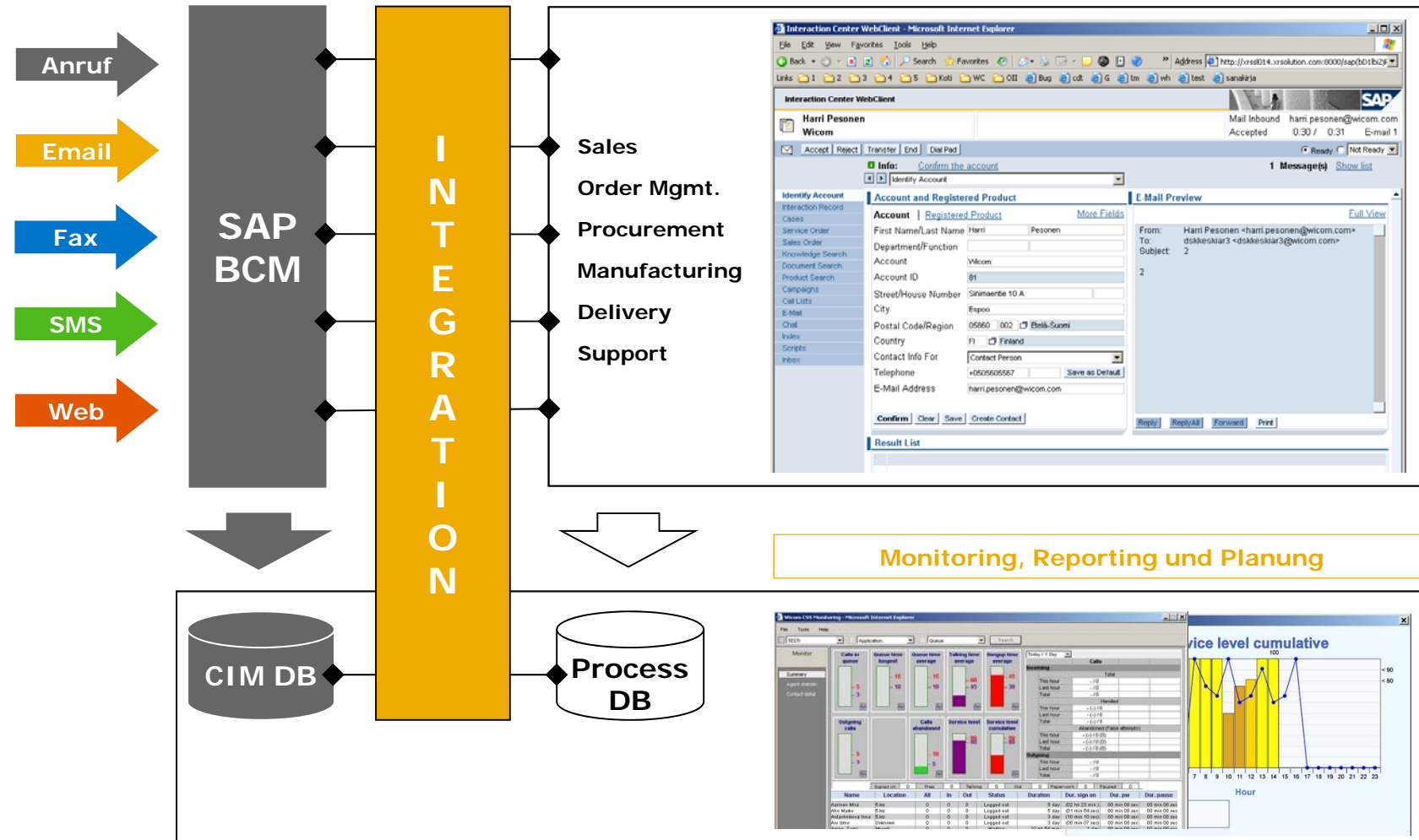
Messaging

- Voicemail (System für Sprachnachrichten)
- Starten von MS Outlook Email aus dem Convergence Telefonbuch
- Senden von SMS direkt aus dem Convergence Softphone

SAP CRM und ERP Integration

- "Click-to-call " mit beliebigen Telefonnummern in CRM und ERP

SAP BCM Integrationsmöglichkeiten aller Kontaktkanäle



10 Funktionen

1. VIP Routing
2. Bonitätsprüfung
3. Best Agent Routing
4. Last Agent Routing
5. Mandantenfähigkeit
6. Geografisches Routing
7. Business Process Routing
8. Information über Verfügbarkeit der Mitarbeiter
9. Fähigkeitsbasierte Suche und Screen Transfer
10. Reporting relevanter Informationen zum Geschäftsvorfall



Hohe Kontaktvolumina ■ Verteilte Ressourcen ■ Multikanal ■ Komplexe Kundenserviceanforderungen



CDT und SAP Convergence Softphone Nutzeroberflächen und Dokumentation in 19 verschiedenen Sprachen ...

- Englisch, Deutsch, Französisch, Japanisch, Chinesisch, Spanisch, Portugiesisch, Italienisch, Niederländisch, Russisch, Türkisch, Polnisch, Tschechisch, Ungarisch, Slowakisch, Schwedisch, Dänisch, Norwegisch u. Finnisch

Voicemail und Standard Sprachansagen ebenfalls in 19 Sprachen verfügbar.

Online Monitoring sowie Reporting Oberflächen und Dokumentation in ...

- Englisch, Deutsch, Französisch, Japanisch, Spanisch, Portugiesisch und Italienisch

System Konfigurations Oberflächen und Dokumentation in ...

- Englisch, Deutsch, Französisch und Japanisch

Infrastruktur Administrations Oberfläche und Dokumentation in Englisch

SAP CRM

SAP ERP

SAP Business
One

SAP Business
ByDesign™

Vorteile des “End-to-End” Ansatzes:

- Nur ein Partner für Geschäftsprozesse und Telefonie/Call Center
- Vorbereitete out-of-the-box Schnittstellen machen die bislang aufwändige CTI-Middleware überflüssig
- Vereinfachte Upgrades einzelner Module ohne Funktionsstörungen
- Effektive Nutzung von Personalressourcen, Know-how und individueller Fähigkeiten, bezogen auf die Optimierung der relevanten Geschäftsprozesse

- Rein SW basierte IP-Contact Center und Telefonie-Lösung
- Multi-Channel-fähig (Telefon, Fax, Email, SMS und Web)
- Volle Integration von mobilen Teilnehmern (Handys, Smartphones)
- Out-of-the-box Integration in SAP CRM/ ERP oder Stand-Alone
- Basierend auf Standard-Hardware (PC`s, Gateways, etc.)
- Als Multi-Mandantenfähiges System, On-Demand im Hosted Service



Inbound Contact Center



Unternehmensweites Kommunikations- management



Outbound Contact Center





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

youcon **SAP Business Communications Management**
for improved CRM

www.youcon.com

