

AgentOne Connector für SAP

Effiziente Sprachkommunikation für SAP® CRM

Effizienter Service ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Die Kundenbindung über den direkten Dialog gelingt, wenn die Technik die Mitarbeiter umfassend und schnell unterstützt. Mit dem AgentOne® Connector für SAP® CRM verschmelzen Sie die vorhandene Telefonie-Infrastruktur mit dem SAP-System. Der AgentOne® schafft schnelle, effiziente Prozesse. Ihre Services sind besser erreichbar und Ihre Mitarbeiter können sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren.

Nahtlose Integration, schlanke, schnelle Prozesse

Viele Contact Center speichern ihre Kundendaten in SAP-Systemen. Doch Telefonie und SAP-Systeme sind getrennt. Mit dem AgentOne® Connector für die SAP® CRM bietet point omega nun ein Werkzeug an, das die SAP-Welt um die umfangreiche Unterstützung durch eine moderne Contact Center-Software erweitert. Egal welche Telefonanlage Sie nutzen, egal ob ISDN oder VoIP, point omega integriert alle gängigen Anlagen. Alternativ stellt point omega mit BlueFire eine der besten VoIP-Kommunikationsplattformen zur Verfügung.

Effiziente Kommunikation

Mit dem AgentOne® Connector stehen dem Mitarbeiter neben den üblichen Funktionen des SAP-Systems plötzlich die effizienten Technologien einer modernen Contact Center-Software zur Verfügung. AgentOne® erkennt die Telefonnummer des Kunden, gibt sie an das SAP-System weiter, und zusammen mit dem Anruf bekommt der Mitarbeiter den Datensatz des Kunden auf seinen Bildschirm geliefert. Der Zeitaufwand für die Identifikation entfällt.

Kinderleicht zu bedienen

Der AgentOne® Connector nutzt die SAP® CRM vorhandene ICI-Schnittstelle. Auf dem Bildschirm des Mitarbeiters erscheint als zusätzlicher Service die intuitiv bedienbare CTI-Funktionsleiste. Mit ihr steuert der Mitarbeiter die Telefonieprozesse einfach und effizient. Die Telefonie-Hardware bleibt wie sie ist, die Mitarbeiter müssen sich nicht umgewöhnen, der Schulungsaufwand ist minimal.

Zufriedene Kunden

Der AgentOne® Connector wird SAP® CRM zum idealen Kundenbindungsinstrument. Der Anrufer wird umgehend an den nächsten freien Mitarbeiter vermittelt.

Ohne zusätzlichen Personalaufwand erhöht sich die Erreichbarkeit. Die Mitarbeiter werden entlastet und können sich auf den Service konzentrieren.

Erweiterungsoptionen

- Mitarbeitern, die kein SAP nutzen, liefert ein AgentOne® Client die gleiche, umfangreiche Unterstützung
- AgentOne® Dialer für Outbound Telefonie
- AgentOne® ProcessGuide zum effizienten Kampagnenmanagement
- VoiceMan® Spracherkennungssystem und Applikationsplattform für rund-um-die-Uhr-Services

System-Voraussetzungen für AgentOne®

- Windows®-Server (genaue Daten und Konfigurationen sind abhängig von Aufgaben und Umfang des Systems)
- Anschluss an alle gängigen TK-Anlagen über ISDN S0 bis S2M, VoIP SIP sowie über CTI-Kopplung
- SAP-Anbindung: SAP ICI Version 3.05

Warum point omega?

Miete ist die aktuelle Alternative zu vor Ort installierten Applikationen. Die qualitativ hochwertigen ASP-Lösungen von point omega begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern auch die Benutzer in kleinen, mittleren und großen Unternehmen. Alarmserver werden heute in fast allen sicherheitsrelevanten Szenarien eingesetzt, ob bei Feuerwehren, in Altenpflegeheimen oder in der Automobilindustrie. Seit Jahren überwachen unsere Server bei BMW weltweit Produktionsanlagen und sind lokal vor Ort z.B. in der Universitätsklinik in Köln eingesetzt.