



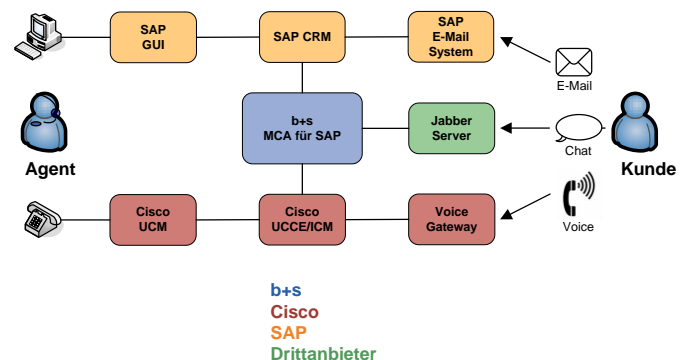
Multi Channel Adapter (MCA) für SAP von Bucher + Suter

Integriert Cisco UCCE mit SAP CRM und ermöglicht die Bedienung von Multichannel Interaktion innerhalb der SAP-Schnittstelle

Heutzutage erwarten Kunden verschiedenste Kommunikationsmöglichkeiten mit Contact Centers, z.B. mit E-Mail oder Chat; denn diese Kanäle sind effizienter und flexibler als Telefongespräche. Im Contact Center selber verursacht dies einen Anstieg im Umfang der eingehenden Multi-Channel Interaktionen. Die Herausforderung für Unternehmen besteht nun darin, eine kostengünstige Strategie zu entwickeln, damit Contact Centers, Helpdesks und Kundenservice-Teams das Routing und Verarbeiten von eingehenden E-Mails und Chat-Anfragen effizient und intelligent verarbeiten können. Schnelle Reaktionen auf Anfragen resultieren in besseren Kundenbeziehungen und einer höheren Kundenzufriedenheit.

Der b+s Multi Channel Adapter (MCA) für SAP ist eine Verbindungsapplikation für SAP CRM und Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE). Es ist die zentrale Server-Komponente, welche die Aktivitäten zwischen der SAP Benutzeroberfläche und Cisco UCCE in Echtzeit verwaltet.

b+s MCA für SAP bietet eine komplette CTI Funktionalität, was die Kosten senkt, zu einer Verbesserung der Effizienz führt und letztlich den Umsatz steigert. Bei eingehendem Anruf, E-Mail oder Chat ersieht der Agent auf seinem SAP GUI (Bedieneroberfläche) mit einem Screenpop-Menü die relevanten Kundeninformationen sofort. Dies erleichtert ihm die Suche nach SAP Informationen anhand von Telefonnummer, E-Mail Adresse, Caller Entered Digits usw. Anhand des SAP GUIs können die Agenten Konferenzen organisieren, Anrufe weiterleiten und Interaktionen akzeptieren. Dabei protokolliert das System alle ein- und ausgehenden Aktivitäten in der SAP Datenbank.



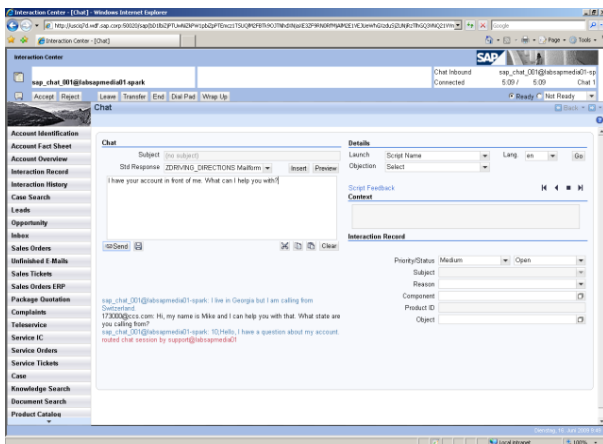
Beispiel (Telefonanruf)

Folgendes Beispiel beschreibt einen Ablauf, bei dem Contact Center Agenten einen Anruf mit dem b+s Multi Channel Adapter für SAP zusammen mit dem Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) bearbeiten:

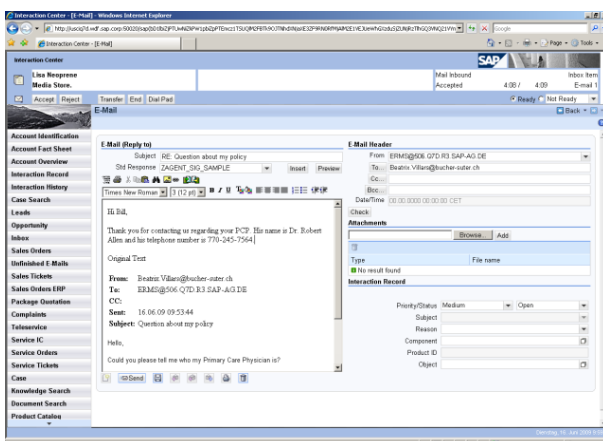
- Nachdem die Agenten die SAP Software auf ihren Arbeitsstationen starten, werden sie via b+s MCA für SAP auf dem UCCE eingeloggt. Wenn ein Agent seinen Status auf bereit stellt, wird diese Statusmeldung durch b+s MCA für SAP an das UCCE weitergeleitet.
- Kommt ein Anruf beim UCCE an, leitet das UCCE den Anruf an die Warteschleife einer Zielgruppe weiter. Ein Agent wird ausgewählt, der Anruf wird zum Agenten geleitet und die Daten des Anrufs werden durch b+s MCA für SAP via die ICI Schnittstelle an den SAP Server geschickt.
- Auf dem SAP GUI erscheint eine Meldung, dass ein Anruf ansteht und die "Antworten" Schaltfläche wird aktiviert. Gleichzeitig führt die SAP Anwendung einen Screen Pop aus und die Call Attached Data werden angezeigt.

- Der Agent selektiert die “Antworten” Schaltfläche. Dies schickt eine entsprechende Aufforderung via b+s MCA für SAP zum Cisco UCCE, wodurch der Anruf abgenommen wird.
- Der Agent kann nun die Kundeninformationen anhand des Screen Pops einsehen und bedient das Telefon von der SAP Oberfläche aus.
- Der Agent oder der Kunde beendet den Anruf. Cisco UCCE überwacht sämtliche Call Events und erfasst für echtzeit und historische Reporte alle Informationen zum Anruf, Events- und Agentenstatus.

Beispiel der integrierten SAP Oberfläche - Chat



Beispiel der integrierten SAP Oberfläche - E-Mail



Funktionen und Vorteile

- **Multi Channel Interaction Handling**
b+s MCA für SAP ermöglicht E-Mail, Chat und Telefon Kontrolle aus dem SAP GUI. Agenten können Anrufe erhalten, plazieren und Interaktionen transferieren mit Zugriff auf vollständige Kundendaten von SAP. Dies erleichtert die Echtzeit-Verwaltung des Kundenkontakts in einer integrierten heterogenen Umgebung. Durch die Integration von SAP und UCCE gewährleistet b+s MCA für SAP, dass alle Interaktionen nach einheitlichen Geschäftsregeln behandelt werden; das Verwalten von mehreren Anwendungen und Schnittstellen wird somit überflüssig.
- **Verbesserte Effizienz und Kosteneinsparungen**
b+s MCA für SAP reduziert die Bearbeitungszeit, verkürzt die Dauer der Problembhebung und ermöglicht schnellere Anruf-Verarbeitung. Weil die Agenten gleich mit allen Kundeninformationen beliefert werden, kann er die Anrufzeit um bis zu 20 Sekunden verkürzen – eine grosse Zeitersparnis hochgerechnet auf einen Contact Center Betrieb mit mehreren Agenten. Die daraus resultierenden Einsparungen bedeuten ein rasches Return On Investment (ROI).