

Expert Services

Contact@Net 250

Zusatzpaket SAP Connector

Professional Services

- Maßgeschneiderte oder individuell angepasste Lösungen
- Beratung zu kundenspezifischen Lösungen
- Zusatzpakete als Add-on-Projekte verfügbar
- Zusatzpakete umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support

SAP Connector

- Computer Telephony Integration (CTI) für mySAP CRM
- Basierend auf der Schnittstelle SAP ICI
- Zusätzliche Symbolleiste in SAP
- Umfassende Rufsteuerung
- Management des Logon-Status
- Pop-Up-Fenster in SAP für eintreffende und abgehende Rufe
- Kompatibel zu mySAP CRM 4

Verfügbare Zusatzpakete

- CRM-Integration
- Faxabruf
- Individuelle Berichte
- Kontaktmanagement
- Multi-Site-Lösung
- Sprachsteuerung
- TPA Professional
- Web-Integration
- Wissensdatenbank



Multimediales Contact Centre

Contact@Net 250 ist eine umfassende, hochgradig flexible Contact Centre-Lösung. Als Out-of-the-Box-System lässt sich Contact@Net 250 sehr einfach installieren und warten. Contact@Net 250 bietet standardmäßig eine breite Funktionspalette, die kleinen und mittelständischen Unternehmen hervorragende Kommunikationslösungen bietet. Dennoch: In den anspruchsvollen Geschäftsumgebungen unserer Zeit benötigen manche Kunden individuelle Funktionalitäten, die über den Standardumfang von Contact@Net 250 hinaus gehen.

Professional Services

Im Rahmen der Professional Services von NEC Philips Unified Solutions realisieren wir maßgeschneiderte oder individuell angepasste Contact Centre-Lösungen. Diese Lösungen sind als Zusatzpakete erhältlich.

Zusatzpakete

Zusätzlich zu den standardmäßigen Funktionalitäten von Contact@Net 250 sind Zusatzpakete verfügbar. Diese Pakete werden im Rahmen von Add-on-Projekten vermarktet und umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support.

SAP Connector

Über mySAP CRM



mySAP CRM ist eine unternehmensweite CRM-Lösung für Geschäftsbereiche mit Kundenkontakt wie den Service und den Vertrieb. Die Lösung unterstützt Prozesse und stellt Kundeninformationen bereit.

Die Lösung mySAP CRM ist Teil der mySAP Business Suite, die Unternehmen bei der optimalen Abwicklung ihrer wichtigsten Geschäftsprozesse unterstützt.

Über den SAP Connector

Der SAP Connector ermöglicht die Out-of-the-Box-Integration von Contact@Net 250 und mySAP CRM. Die kurze Implementierungsdauer stellt einen raschen Return-on-Investment sicher:

Der SPA Connector ist eine integrierte One-Window-Lösung, die alle neuen Funktionalitäten über eine zusätzliche Symbolleiste in der mySAP CRM-Oberfläche bereitstellt. Dies ermöglicht es den Agents, produktiver zu arbeiten und verkürzt die Einarbeitungszeiten. Die Funktionen, mit denen der Agent den Kundenservice und die Kundeninteraktion steuert, sind in einer einheitlichen Desktop-Oberfläche zusammengeführt. Dank dieser Integration werden bei jedem Kontakt mit dem Kunden alle relevanten Kundendaten automatisch angezeigt.

Der SAP Connector nutzt das Integrated Communication Interface (ICI) von mySAP.

Der Connector ermöglicht den Zugriff auf alle Call Center-Funktionen, Telefonie-Funktionen und auf die von mySAP CRM aufgerufenen Pop-Up-Fenster:

The screenshot displays the SAP Interaction Center WebClient interface. At the top, it shows the user 'Ralph Herveille' and the system 'Development'. The main area is titled 'Interaction Center WebClient' and shows a customer account for 'David Dauphin' with account ID 'FACEN'. The account details are as follows:

Field	Value
First Name/Last Name	David Dauphin
Department/Function	
Account	FACEN
Account ID	33003752
Street/House Number	6 BIS RUE DU CLAIR MARAIS
City	EPERNAY

The interface also includes a navigation menu on the left with options like 'Identify Account', 'Interaction Record', and 'Sales Order'. A toolbar at the top of the account view contains various call control actions such as 'Accept', 'Reject', 'Hold', and 'End'. A message notification indicates '1 Message(s)'.

Wichtige Merkmale

- One-Window-Lösung mit Symbolleiste in mySAP CRM
- Vollständiger Zugriff auf alle Funktionen des Call Centres
 - Anmeldung/Abmeldung
 - Einstellbarer Benutzerstatus (bereit/nicht bereit) mit Begründung bei „Nicht bereit“
- Umfassende Rufsteuerung
 - Ruf annehmen
 - Auflegen
 - Halten/Auflösen
 - Rückfrage
 - Erneut verbinden
 - Makeln
 - Rufübergabe
- Rufaufbau
- Pop-Up-Fenster in mySAP CRM für eintreffende und abgehende Rufe

Contact@Net 250

Wichtige Merkmale

- Agent-Software für Clients
- Automatische Beantwortung von E-Mail-Anfragen
- Contact Centre für Sprache, E-Mail, Fax und Chat
- Einfache Administrierbarkeit
- Multimediale Warteschleifen
- Offene Standards
- Rasche Implementierung
- Self-Service-Lösung oder Live-Agents
- Skill-basiertes Routing von Anrufen und E-Mails
- Web-Zugriff und Web-Collaboration
- Windows-basierte Anwendung

Wichtige Funktionalitäten

- Auto-Attendant
- Anruferbegrüßung
- Berichterstellung mit Terminplaner
- Datenbankbasiertes Routing
- Faxabruf
- Managementinfos in Echtzeit
- Pop-up-Fenster mit Gesprächs- und Anruferinformationen an den Agent-Bildschirmen
- Rückruf aus Warteschleife

- Schnittstellen zu Legacy- und CRM-Systemen
- Statische und dynamische Warteansagen
- Unified Messaging
- Voice Mail
- Vorausschauendes Wählen/Power-Dialling im Outbound-Verkehr

Optionale Funktionalitäten

- Automatische Spracherkennung
- Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen
- Scripting mit Web-Seiten
- Text-to-Speech-Umwandlung
- Web-Integration

SAP-Kompatibilität

- mySAP CRM 4

Kommunikationsplattformen

Contact@Net 250 kann angeschlossen werden an:

- iS3000
- 2000 IPS
- SV7000
- andere Kommunikationssysteme auf Anfrage

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

NEC Philips Unified Solutions Deutschland GmbH
Hauptstrasse 139-145
65760 Eschborn
Deutschland
Telefon +49 6196 497-0
Telefax +49 6196 497-228
E-Mail: info.line@nec-philips.com
www.nec-philips.com/de

PKE Electronics AG
Computerstraße 6
A-1101 Wien
Österreich
Telefon +43 (0) 50 150-1231
Telefax +43 (0) 50 150-1232
E-Mail: sopho.info@pke.at
www.pke.at

NEC Philips Unified Solutions Switzerland AG
Allmendstrasse 140
CH-8027 Zürich
Schweiz
Telefon +41 44 488-49 11
Telefax +41 44 488-49 01
E-Mail: info.ch@nec-philips.com
www.nec-philips.com/ch