

KANN IHR SAP® CRM TELEFONIEREN?

Computer-Telefon-Integration ist einfacher als gedacht!

Wenn Sie aus- und eingehende Anrufe nur am Telefon erledigen, entstehen Lücken in der Kontakthistorie. Daher sollten Sie Ihre Telefonanlage zum Festpreis mit Ihrem SAP® CRM verbinden, um eine echte 360°-Sicht auf Ihre Kunden zu erhalten.

Warum Computer-Telefon-Integration?

Durch Computer-Telefonie-Integration (CTI) kommuniziert Ihre Telefonanlage mit Ihrem SAP® CRM. Dadurch werden eingehende Telefonate direkt in der SAP® CRM-Oberfläche angekündigt und der Anrufer schon vor dem Abheben identifiziert. Damit nicht genug, auch die Historie des Anrufenden – offene Reklamationen und überfällige Kundenaufträge – lassen sich sofort darstellen. Zudem stellt der SAP®-Standard weitere Funktionen bereit, die die Arbeit erheblich erleichtern:

- Die Kontakthistorie für ein- und ausgehende Anrufe wird automatisch fortgeschrieben und liefert so einen entscheidenden Beitrag zur 360°-Sicht auf den Kunden.
- Das Weiterverbinden inklusive der Weitergabe von Bildschirmmasken per Mausclick sorgt für einen professionellen Eindruck beim Anrufenden und ermöglicht eine effiziente Bearbeitung.
- Anruflisten und geplante ausgehende Telefonate werden dem Team zur skriptgesteuerten Bearbeitung zur Verfügung gestellt.

Unsere Leistungen

Als Full-Service-Partner bieten wir das gesamte Spektrum an Leistungen. Wir stehen Ihnen dabei in der Planungsphase, in der Implementierung und später im Betrieb der Lösung zuverlässig und verantwortungsbewusst zur Seite. Unser Team verfügt über langjährige Erfahrung aus vielen Projekten im Sales, im Service und im Marketing. Wir bieten Ihnen die Erfahrungen, Skills, Softskills und Methoden, um eine erfolgreiche Umsetzung zu gewährleisten.

Ihre Vorteile

CTI mit SAP® CRM ist so konzipiert, dass lediglich Zusatzfunktionen bereitgestellt werden und kein Eingriff in Kernfunktionen erfolgt – weder auf Seiten der Telefonanlage noch im SAP® CRM.

Es ist keine Umgewöhnung notwendig:

Ihre Mitarbeiter nutzen auf Wunsch ihre gewohnte Oberfläche auch weiterhin. Diese wird lediglich um eine Telefonieleiste im Kopfbereich zur Bedienung des Telefons per Maus ergänzt, was die Umgewöhnung und den Schulungsbedarf erheblich minimiert.

Keine Änderung an der Kernkonfiguration Ihrer Telefonanlage:

Da ausschließlich Metadaten (und nicht die eigentlichen Sprachdaten) über eine Schnittstelle an SAP® CRM übergeben werden, funktionieren Telefonanlage, Telefoniesoftware und Telefone wie gewohnt.

SAP® CRM ist im Standard:

Der Funktionsumfang der CTI ist bereits im Standard beeindruckend, arbeitet zuverlässig und deckt eine Vielzahl von Anwenderszenarien ab.

Erreichen Sie eine höhere Kundenzufriedenheit:

Das Anruferlebnis Ihrer Kunden verbessert sich enorm: Sie begrüßen jeden Kunden bereits mit seinem Namen und vermitteln ihm durch die 360°-Sicht immer das Gefühl, ihn genauestens zu kennen.

Umständliche und unpersönliche Identifikationsversuche wie das Buchstabieren des Namens oder das Abfragen der Postleitzahl entfallen.

Sie lernen Ihre Kunden besser kennen:

Die Kontakthistorie wird durch die automatische Dokumentation der Telefonate vervollständigt. Interessante Kundeninformationen können bereits während des Gesprächs direkt im System notiert oder über Folgevorgänge (Lead, Besuch usw.) registriert werden. Dadurch lassen sich alle Potenziale im System abbilden und „Spezialwissen“ bei einzelnen Mitarbeitern auf ein Minimum reduzieren.

Verbessern Sie die Zusammenarbeit im Team:

Durch die verschiedenen Komfortfunktionen, wie z. B. Anrufweitergabe mit Bildschirminhalt, arbeiten Ihre Mitarbeiter effizienter, können sich auf den Sachverhalt konzentrieren und das Anliegen Ihres Kunden in kürzerer Zeit bearbeiten. Gleichzeitig hilft die Verfügbarkeitsanzeige Ihren Mitarbeitern, sich die nötige Zeit für die Nachbereitung eines Telefonats zu nehmen.

Realisieren Sie ein effizientes Monitoring:

Sie erreichen nicht nur eine 360°-Sicht auf Ihre Kunden, sondern können auch die Kundenkontakte Ihrer Mitarbeiter auswerten. So erhalten Sie z. B. einen Überblick darüber, wie lange und wie oft ein Mitarbeiter mit welchem Kunden spricht, ob der Kontakt vom Mitarbeiter oder vom Kunden ausgeht und welchen Einfluss Ihre Maßnahmen auf z. B. Aufträge haben.

Die Funktionen sind erweiterbar:

Mit CTI öffnen Sie dem SAP® CRM die Tür zur Anbindung weiterer Kommunikationskanäle wie Chat und Social Media.

CTI-Readiness-Check

Die meisten Telefonanlagen verfügen bereits über die nötigen Schnittstellen zum SAP® CRM – aber die Details sind wichtig. Daher bieten wir den CTI-Readiness-Check an. Zum Festpreis prüfen wir die technischen Voraussetzungen und sprechen mit den Herstellern oder Implementierungspartnern Ihrer Telefonanlage bzw. Telefoniesoftware über Technologie, Schnittstellen, Zusammenarbeit und Lizenzmodelle. Diese Ergebnisse bereiten wir in einer übersichtlichen Entscheidungsvorlage auf.

Darauf aufbauend implementieren wir im nächsten Schritt Ihre gewünschte CTI-Lösung – ebenfalls zum Festpreis.

Funktionen im Überblick

- Automatische Identifizierung des Kunden (ANI) inkl. Historie (Vorgänge usw.)
- Wählen durch Klick auf Rufnummern in der CRM-Oberfläche
- Skriptgesteuertes Führen von Kundengesprächen
- Anruflisten zur Kampagnendurchführung (individuell oder im Team)
- Automatische Anrufausführung
- Weiterleiten/Rückfrage an andere Mitarbeiter, inkl. Bildschirminhalt
- Umfangreiche Monitoring- und Auswertungsmöglichkeiten
- Anzeige der Verfügbarkeit angemeldeter Mitarbeiter
- Automatische Kontaktberichte
- Multisession: eingehenden Anruf annehmen während einer Interaktion auf einem anderen Kanal (z. B. E-Mail/Chat)
- Im Interaction-Center oder durch Ergänzung bestehender Rollen nutzbar
- Unterstützt Voice-over-IP-Telefone
- Weitere Kommunikationskanäle möglich (Chat, Fax, E-Mail, Social Media)

Kontaktieren Sie uns!

Sprechen Sie uns an – wir beraten Sie gerne und finden gemeinsam mit Ihnen die optimale Lösung für Ihr Unternehmen!

