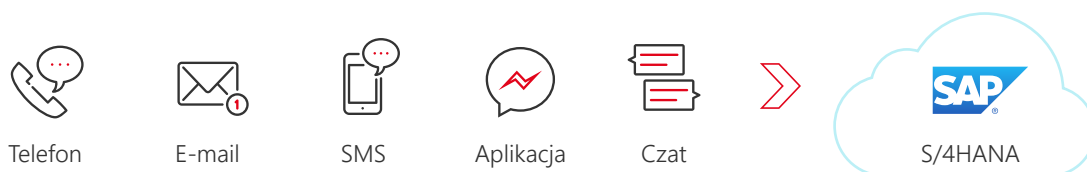


Zarządzanie Klientami na S/4HANA w chmurze Azure

Integracja z SAP Contact Center

Interakcje z klientami z pomocą wielu kanałów komunikacji



Komunikacja odbywa się poprzez WebUI dzięki dodatkowi CRM do systemu SAP S/4HANA lub za pośrednictwem SAP Contact Center.

Spis treści

- 1 | Zarządzanie połączeniami telefonicznymi
- 3 | E-mail
- 4 | Rozmowa na czacie
- 5 | Process implementacji
- 5 | Możliwe integracje z systemami zewnętrznymi



Dzięki Azure jest to innowacyjne rozwiązanie do zarządzania interakcjami z klientami, posiadające wszelkie zalety elastyczności i skalowalności wdrożeniowej chmury.

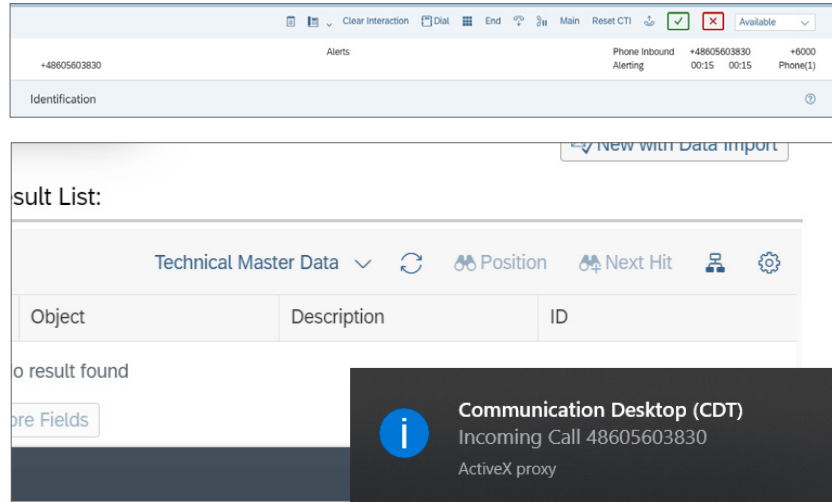
Z poziomu Panelu Komunikacyjnego możesz zarządzać:

- przychodzącymi i wychodzącymi rozmowami telefonicznymi
- e-mailami
- czatem
- aplikacjami do przesyłania wiadomości.

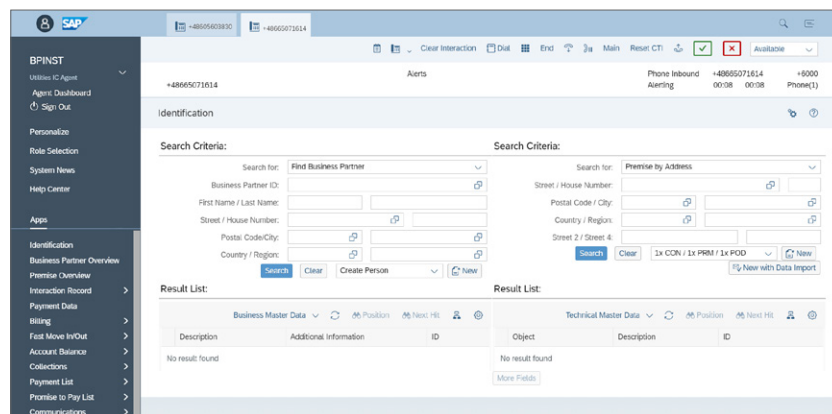
Zarządzanie połączeniami telefonicznymi

Integracja umożliwia zarządzanie połączeniami **wychodzącymi** do klientów w systemie SAP S/4HANA, jak również połączeniami **przychodzącymi** od klientów już zarejestrowanych w S/4HANA lub nowych, nieznanym wcześniej klientów.

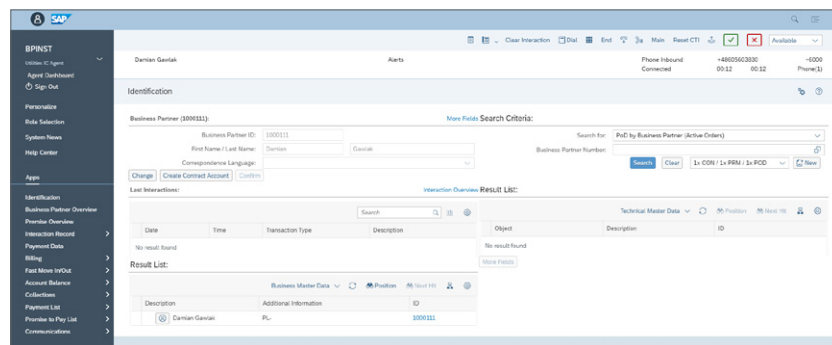
Każde przychodzące połączenie jest wyświetlane na górze ekranu (WebUI), a także na dole (CTI)



Kolejne połączenie jest widoczne w drugiej zakładce.



Jeśli w systemie znajduje się już numer telefonu, karta klienta otworzy się automatycznie po odebraniu połączenia przez konsultanta



Nawiązanie połączenia z wybranym klientem

E-mail

Integracja pozwala również na profesjonalne zarządzanie pocztą elektroniczną w WebUI – Widoku komunikacji

Inbox Hide Search Fields

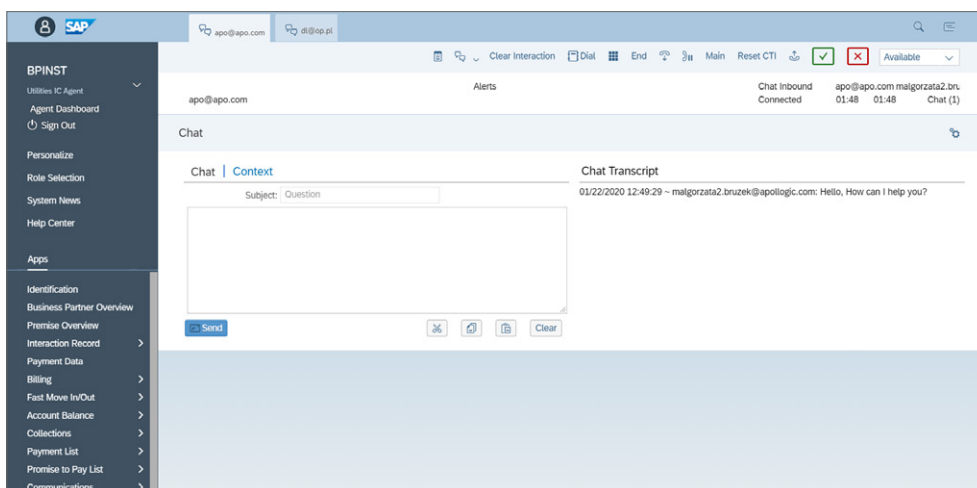
Result List: 15 Items Found

Status (Descr...)	Priority (Descr...)	Overdue	Main Category (Description)	Object (ID)	Description	Employee R...	Created ...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		80002	Approve travel request of Kowalski Andrzej	BPINST	22.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		79006	test	BPINST	21.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		78049	RE: Test 20112019 - 5	BPINST	20.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		78010	Approve travel request of Kowalski Andrzej	BPINST	18.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		78002	Approve travel request of Kowalski Andrzej	BPINST	18.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		76016	Zatwierdzenie wniosku o podróż z Kowalski Andrzej	BPINST	15.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		75012	Zatwierdzenie wniosku o podróż z Kowalski Andrzej	BPINST	14.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		75007	Zatwierdzenie wniosku o podróż z Kowalski Andrzej	BPINST	14.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		31112	Request ID 000000000000	BPINST	11.11.20...

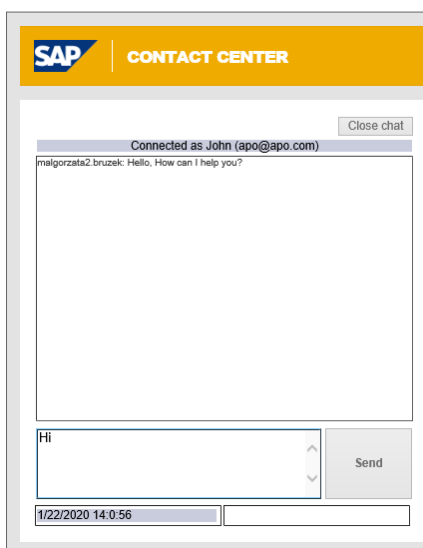
Rozmowa na czacie

Integracja z SAP Contact Center umożliwia komunikację z klientem za pośrednictwem czatu. Konsultant może prowadzić kilka rozmów na czacie jednocześnie. Każda rozmowa ma przypisany chat w osobnej zakładce. Konsultant otrzymuje powiadomienie, gdy któryś z klientów oczekuje jego odpowiedzi.

Widok czatu z perspektywy konsultanta



Widok czatu z perspektywy klienta

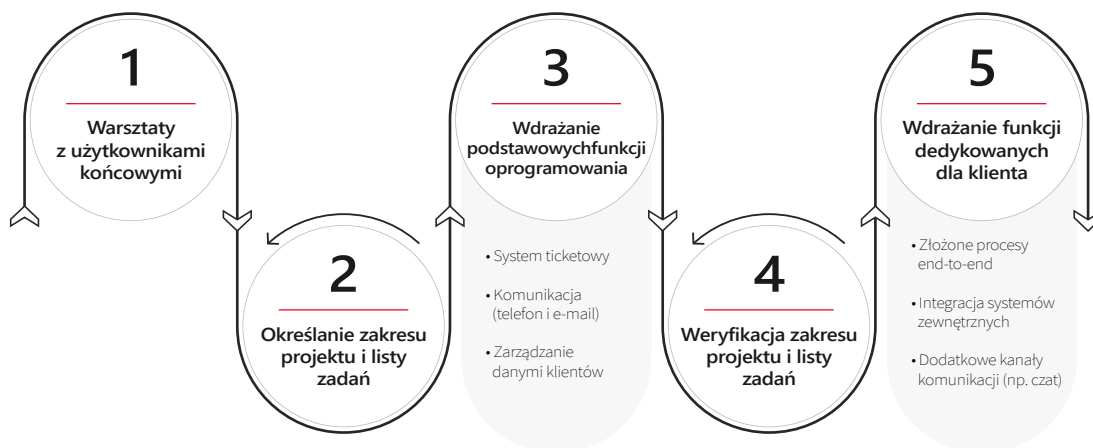


Proces implementacji

Co Integracja oznacza w praktyce?

Każda rozmowa telefoniczna, e-mail lub wiadomość na czacie jest zapisywana i przyporządkowana, dostarczając pełną historię komunikacji z klientem.

Komunikacja z Twoim klientem nigdy nie była tak prosta!



Korzyści biznesowe



Wyższa jakość obsługi klienta



Szybsze rozwiązywanie problemów



Większa lojalność klientów

Masz pytania? Skontaktuj się z nami!



Hamburg, Niemcy

+49 40 280 56 248

www.apollogic.com



Poznań, Polska

+48 61 631 10 67

contact@apollogic.com



ApolloLogic Sp. z o.o.

Poznański Park
Naukowo-Technologiczny
ul. Rubież 46
61-612 Poznań, Polska



SAP® Cloud Focus Partner

