

S/4HANA für Kundenmanagement auf Azure

Integration mit SAP Contact Center

Alle Kundeninteraktionen über mehrere Kommunikationskanäle



Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt über WebUI im CRM Add-On von SAP S/4HANA oder über dem SAP Contact Center von außen.

Inhaltsverzeichnis

- 1 | Verwaltung von Telefonanrufen
- 3 | E-Mail
- 4 | Chat Kommunikation
- 5 | Implementierungsprozess
- 5 | Geschäftliche Vorteile



Dank Azure ist es eine innovative Lösung für die Verwaltung von Kundeninteraktionen mit der gesamten Flexibilität und Skalierbarkeit der Cloud-Entwicklung.

Mit dem Kommunikations-Panel können Sie folgendes handhaben:

- eingehende und ausgehende Telefonanrufe
- E-Mail
- Chat
- Kommunikatoren dritter Parteien

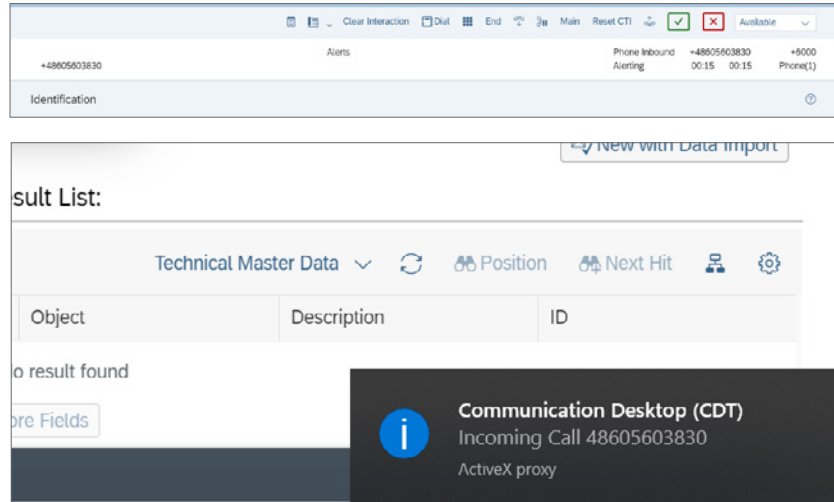
Verwaltung von Telefonanrufen

Die Integration ermöglicht es, sowohl ausgehende Anrufe an Kunden in SAP S/4HANA zu verwalten, als auch eingehende Anrufe von Kunden, die bereits in der S/4HANA erfasst sind oder neue, bisher unbekannte Kunden.

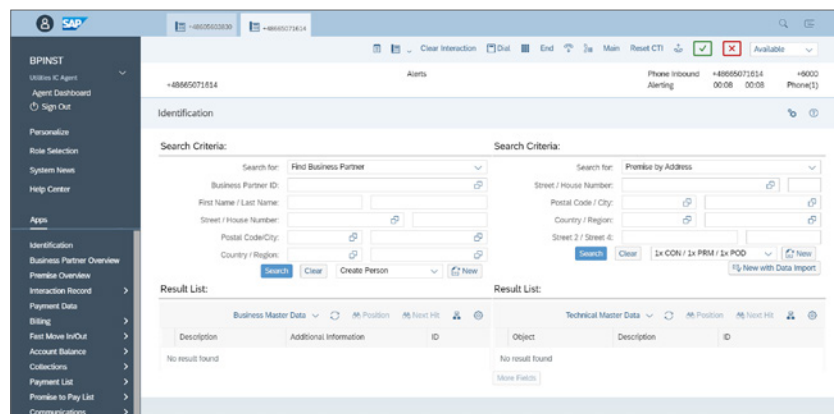
» Kennen Sie Ihre Kunden. Jederzeit, überall.



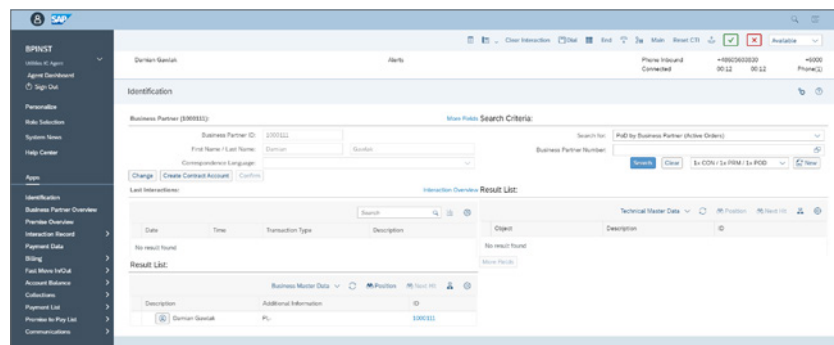
Jeder eingehende Anruf wird oben auf dem Bildschirm (WebUI) und unten (CTI) angezeigt.



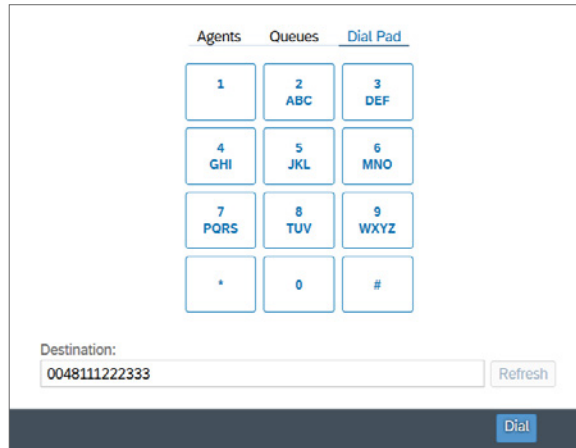
Ein weiterer Aufruf ist auf der zweiten Registerkarte sichtbar.



Wenn die Telefonnummer bereits im System vorhanden ist, öffnet sich die Kundenkarte automatisch, nachdem der Berater den Anruf entgegengenommen hat.

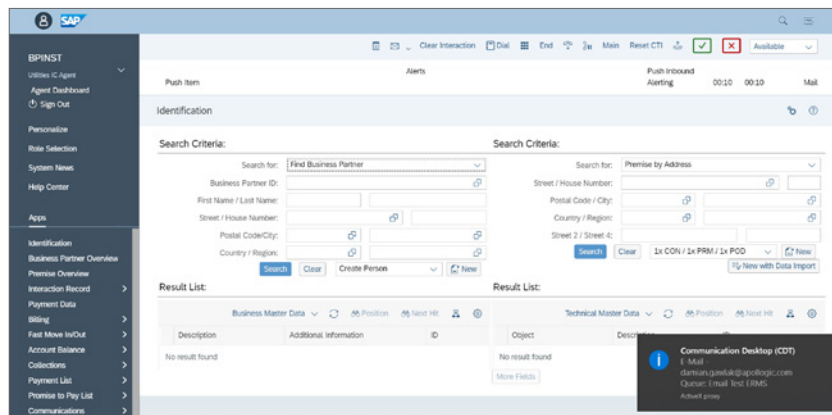


Einleitung eines Anrufes eines ausgewählten Kunden



E-Mail

Die Integration ermöglicht auch eine professionelle E-Mail-Verwaltung im WebUI - Kommunikationsansicht



Inbox Hide Search Fields

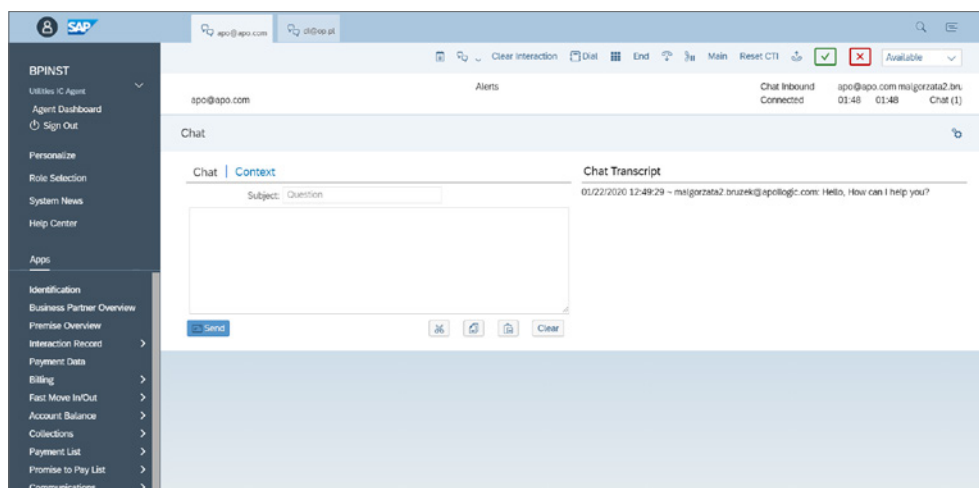
Result List: 15 Items Found

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	◇		70006	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	◇		75002	Approve travel request of Kowalski Andrzej	BPINST	18.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		78016	Zatwierdzenie wniosku o podróz z Kowalski Andrzej	BPINST	15.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		75012	Zatwierdzenie wniosku o podróz z Kowalski Andrzej	BPINST	14.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		75007	Zatwierdzenie wniosku o podróz z Kowalski Andrzej	BPINST	14.11.20...
<input type="checkbox"/>	0099	◇		31112	Request ID 000000000000	BPINST	11.11.20...

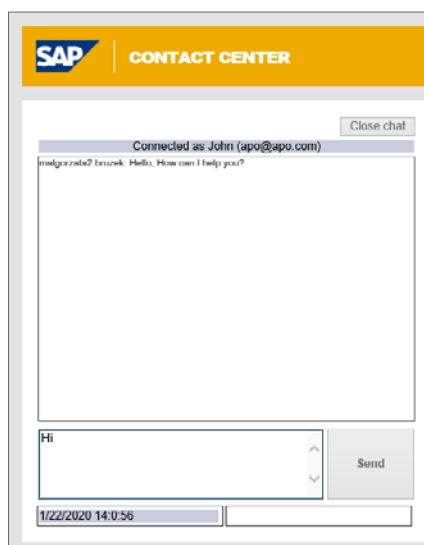
Chat Kommunikation

Die Integration mit dem SAP Contact Center bietet auch die Möglichkeit, mit dem Kunden per Chat zu kommunizieren. Der Berater kann mehrere Chat-Gespräche gleichzeitig führen. Jedes Gespräch hat eine eigene Registerkarte, die darauf hinweist, wenn ein Chat Aufmerksamkeit erfordert.

Chat-Ansicht aus der Perspektive eines Beraters



Chat-Ansicht aus Kundenperspektive

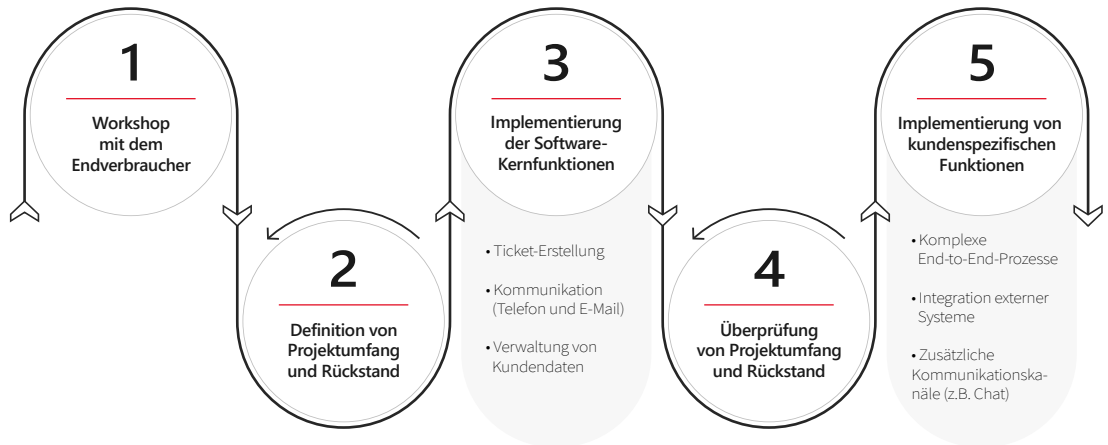


Implementierungsprozess

Was bedeutet *Integration* in der Praxis?

Jeder einzelne Telefonanruf, jede E-Mail oder Chat-Nachricht wird gespeichert und klassifiziert, so dass die vollständige Kommunikationshistorie mit dem Kunden zur Verfügung steht.

Die Kommunikation mit Ihrem Kunden war noch nie so einfach!



Business Vorteile



Höhere Qualität des Kundenservices



Schnelleres Lösen von Problemen



Erhöhung der Kundenbindung

Weitere Fragen? Lassen Sie uns reden!



Hamburg, Deutschland

+49 40 280 56 248

www.apollogic.com



Posen, Polen

+48 61 631 10 67

contact@apollogic.com



Apollogic Sp. z o.o.

Technologie
& Wissenschaftspark Posen
46 Rubież Straße
61-612 Posen, Polen



SAP® Cloud Focus Partner

