

Solution Brief

SAP Customer Relationship Management

SAP Business Communications Management software biedt een multichannel communicatieplatform waarmee organisaties al hun medewerkers laten profiteren van de voordelen die IP-technologie biedt.



BEHEER VAN BEDRIJFSCOMMUNICATIE

VERSTERK UW MARKETING, VERKOOP EN SERVICE

Zowel mensen, processen, kennis als contactpunten kunnen verspreid zijn over diverse locaties, functies en organisaties. Effectieve marketing, verkoop en dienstverlening vereisen een oplossing die de communicatie naadloos beheert en coördineert - zowel binnen als buiten de organisatie.

Het is vaak kostbaar om programma's voor klantenservice en telemarketing in te voeren die daadwerkelijk aansluiten op de behoeften van de klant. U staat voor de uitdaging om een voorsprong op de concurrentie te realiseren door de binnen uw organisatie aanwezige unieke expertise (van de buitendienst tot het hoofdkantoor en de productie-locaties) ten volle te benutten. Bovendien wordt het realiseren van een effectieve communicatiestrategie steeds uitdagender vanwege het feit dat klanten live contact zoeken via meerdere kanalen zoals sms, chat, e-mail en internet. In het verleden was zo'n 'multichannel' klantervaring vaak het resultaat van een complex integratie-proces van communicatiehardware en software van meerdere leveranciers. Een inflexibel systeem dat bovendien een brug moest slaan uw systemen voor relatiebeheer. Uw zakelijke uitdagingen vereisen echter een eenvoudige, breder georiënteerde oplossing die bovendien de nodige flexibiliteit biedt. Die oplossing is er nu.

SAP Business Communications Management biedt een naadloze aanpak die u helpt om met SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) uw communicatiegerichte bedrijfsprocessen te optimaliseren.

Daardoor boekt u meer resultaat op het gebied van marketing, verkoop en service omdat u extra rendement haalt uit de binnen uw organisatie aanwezige expertise. Bovendien kunt u klantcontacten direct volgen en uw interne prestaties op meerdere locaties en via meerdere communicatiekanalen aanzienlijk verbeteren.

Inkomende contacten leiden op basis van klantbehoeften

SAP Business Communications Management biedt brede ondersteuning van contactcenters - ook wanneer deze verspreid zijn over meerdere locaties en meerdere contactkanalen bedienen. Intelligente routing garandeert dat uw klanten in contact worden gebracht met de mensen die het meest adequaat kunnen inspelen op vragen en behoeften. De software ondersteunt unified queuing, net als het prioriteren en routeren van alle contacten - inclusief contacten via telefoon, e-mail, fax, voice-mail, chat, sms en internet.

Uw servicemensen, leidinggevend personeel en contactcentermedewerkers worden ondersteund door interactieve tools, waar zij zich ook bevinden. Mobiele gebruikers kunnen met telefoon, mobiele apparatuur of computer inloggen op de wachtrijen van het contactcenter. Elke klantvraag die het werkstation van een service-medewerker bereikt, wordt vergezeld door klantspecifieke informatie en een interactiegeschiedenis. De beschikbaarheid van deze informatie betekent een aanzienlijke verbetering van het directe oplossingspercentage en beperkt de noodzaak tot overleg en

doorverbinden. De gecombineerde functies van SAP Business Communications Management en SAP CRM zorgen ervoor dat u op de meest effectieve wijze vragen van de klant kunnen beantwoorden en problemen kunnen oplossen. Servicemedewerkers kunnen zien welke relevante experts er binnen uw organisatie beschikbaar zijn en vervolgens met hen overleggen. Zij kunnen het contact, indien gewenst, doorsluizen naar de juiste medewerkers, ongeacht of deze zich op kantoor of in de buitendienst bevinden. Deze ondersteuning stelt uw organisatie in staat om direct en effectief te reageren op een breed scala aan klantverzoeken.

Door uw communicatiehardware te vervangen door software, zorgt SAP Business Communications Management ervoor dat uw medewerkers effectiever met de klant omgaan, terwijl u tegelijkertijd de exploitatiekosten verlaagt.

Centraliseer outbound marketingcampagnes

Succesvolle telemarketing- en verkoopactiviteiten vereisen efficiënte en effectieve tools voor campagneplanning en -uitvoering. SAP Business Communications Management geeft u meer grip op uw telemarketingprocessen en maakt het u gemakkelijk om die processen aan uw veranderende behoeften aan te passen. De software combineert gescheiden of verspreide telesalesinitiatieven tot één netwerkstructuur die het aantal niet-productieve taken minimaliseert. U krijgt een volledige oplossing voor een virtueel op IP gebaseerd contact center

waarmee u de prestaties en de kwaliteit van uw telemarketing-programma's kunt verbeteren. Door de integratie van SAP Business Communications Management met SAP CRM wordt het eenvoudig om telemarketingcampagnes te ontwikkelen en om deze uit te voeren als een centraal programma voor meerdere organisatieonderdelen. Daarnaast kunt u met deze combinatie uw doelgroepen segmenteren, herinneringen instellen, orders aannemen, contacten beheren en verkoopgesprekken voeren. Door de mogelijkheid om uitgaande en inkomende contact center functionaliteit als één oplossing te gebruiken, worden uw medewerkers automatisch van uitgaande naar inkomende activiteiten omgeschakeld op het moment dat vooraf ingestelde contactvolumes of serviceniveaus worden bereikt.

Communicatie beheren binnen de gehele organisatie

SAP Business Communications Management biedt een fundament voor bedrijfsprocessen waarbij communicatie een centrale rol speelt. De op standaarden gebaseerde software is schaalbaar en kan zowel als interne oplossing of als een gehoste service worden gebruikt.

De software kan een breed scala aan gebruikers (de klantenservice, kantoorpersoneel en mobiele specialisten en hun managers) ondersteunen. Gebruikers kunnen het systeem overal ter wereld vanaf elke op een netwerk aangesloten computer of mobiele telefoon benaderen. Het is mogelijk om de bedrijfscommunicatie-

functionaliteit uit te breiden naar standaard externe PBX-extensie-telefoons, huistelefoons of mobiele telefoons. De geavanceerde communicatiefunctie die u via deze apparatuur kunt benaderen, wordt gecontroleerd via een lokale, op internet aangesloten computer met een softphone-applicatie. SAP Business Communications Management ondersteunt een geïntegreerd telefonieplatform voor multichannel-communicatie – zowel binnen uw onderneming als bij prospects, klanten en partners buiten uw organisatie.

Reportage en Interactive Voice Response toevoegen

Door middel van de rapportageoptie met online analysefuncties kunt u uw communicatie direct bewaken en beheren. Zo krijgt u de flexibiliteit om uw communicatiegerichte bedrijfsprocessen aan te passen aan de prestaties en resultaten. De analysefunctionaliteit in SAP Business Communications Management integreert naadloos met SAP CRM voor de ondersteuning van geïntegreerde analyse en een gecombineerde operationele en zakelijke view op uw marketing-, verkoop- en serviceactiviteiten.

De optie voor Interactieve Voice Response biedt een geautomatiseerd kanaal voor het reageren op klantvragen of het verzamelen van informatie voor intelligente contactrouting. Klanten kunnen via touch tones op verschillende mogelijkheden reageren, informatie verkrijgen en verstrekken of naar de juiste servicemedewerker worden geleid.

Geavanceerde technologie gebruiken

SAP Business Communications Management profiteert van standaard technologie en staat garant voor hoge normen op het gebied van beveiliging. Het systeem werkt met zowel vaste als draadloze netwerken en kan met andere telefonie- en IT-systemen worden geïntegreerd. Omdat SAP Business Communications Management functionaliteit voor vaste en mobiele telefonie bevat, kunt u alle telefonische aansluitingen (inclusief mobiele apparatuur) in uw eigen tempo overschakelen naar een IP-oplossing.

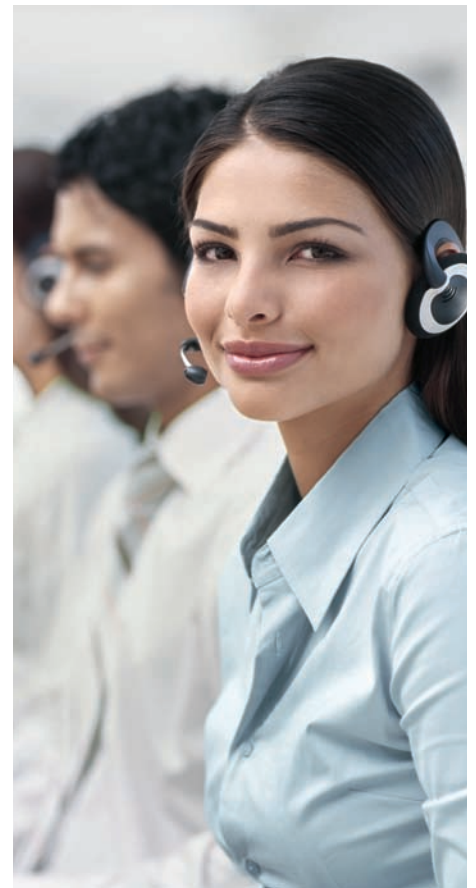
Profiteer van vele zakelijke voordelen

Met SAP Business Communications Management kan uw organisatie zowel de zakelijke als de communicatieve processen integreren voor efficiëntere en effectievere marketing, verkoop en service. Door middel van de software kunt u de interactie met de klant beter beheren en coördineren en de prestaties van uw verkoop- en serviceorganisaties verbeteren. Zo kunt u met behulp van de aanwezige expertise binnen uw organisatie klantproblemen nóg beter oplossen. U kunt bepalen waar de struikelblokken op het vlak van marketing, verkoop en dienstverlening liggen en deze vervolgens slagvaardig oplossen. Blijf uw concurrenten een stap voor en optimaliseer uw dienstverlening door het realiseren van beschikbaarheid van de juiste mensen, kenn klantcontactprocessen.

SAP Business Communications Management geeft alle medewerkers die contact onderhouden met uw klanten toegang tot eenduidige informatie en uitgebreide communicatietools – zodat uw mensen effectiever kunnen werken. Doordat de software de responstijden verlaagt en de dienstverlening in brede zin verbetert, kunnen klanttevredenheid en –loyaliteit aanzienlijk toenemen. SAP Business Communications Management helpt u om de exploitatiekosten te verlagen door het vervangen van communicatiehardware door een op software gebaseerde oplossing.

Bundel uw bedrijfs- en communicatieprocessen

SAP Business Communications Management kan u helpen om de mensen, processen en de kennis die zich op meerdere plaatsen en in meerdere bedrijfsonderdelen in uw organisatie bevindt te integreren en zo uw klanten effectiever van dienst te zijn. U kunt zorgen dat de juiste mensen, kennis en technologie beschikbaar zijn voor alle klantcontactprocessen. Zo creëert u een flinke voorsprong op de concurrentie.



Samenvatting

Door het combineren van communicatietechnologieën en bedrijfssystemen helpen de SAP Business Communications Management software en SAP Customer Relationship Management u communicatiegerichte bedrijfs-processen te creëren die extra rendement halen uit de binnen uw organisatie aanwezige kennis, uw marketing-, verkoop- en service-activiteiten verbeteren en uw exploitatiekosten verlagen.

Uitdagingen

- Behoeftte aan flexibel management en coördinatie van communicatie, binnen en buiten de organisatie
- Gebruik van starre, op hardware gebaseerde communicatiesystemen
- Gecompliceerd proces van integratie van communicatiehardware en -software van verschillende leveranciers
- In staat om klantenservice-, telemarketing- en verkoopprogramma's te beheren waarmee kan worden ingespeeld op de behoeften van de klant

Ondersteunde bedrijfsprocessen en softwarefuncties

- Klantenservice – Ervoor zorgen dat klanten via unified queuing, prioritizing en routing van alle contacten via meerdere kanalen in contact worden gebracht met mensen die het beste aan hun behoeften kunnen voldoen
- Marketing en verkoop – Combineer initiatieven in één netwerkorganisatie die de prestaties en kwaliteit van uw telemarketing- en verkoop-programma's verbetert
- Communicatiebeheer – Eenvoudig een breed scala aan gebruikers en apparaten ondersteunen via een geïntegreerd telefonieplatform dat communicatie via meerdere kanalen mogelijk maakt
- Communicatiestructuur – Direct bewaken en beheren van communicatie via rapportage en online analysefunctionaliteit

Zakelijke voordelen

- Verbeterde prestaties van uw verkoop- en serviceorganisaties over meerdere communicatiekanalen
- Verbeterde coördinatie van middelen voor marketing, verkoop en service
- Verhoogde klanttevredenheid en -loyaliteit met kortere responstijden en algehele verbetering van de dienstverlening
- Lagere exploitatiekosten door vermindering van de hardware-investeringen en doelmatiger en flexibel gebruik van software
- Lagere installatie-, integratie- en onderhoudskosten als gevolg van ingebouwde integratie met SAP Customer Relationship Management

Voor meer informatie

Neemt u contact op met uw SAP-verkoopvertegenwoordiger of kijk op onze website www.sap.nl/crm voor meer informatie over hoe SAP Business Communications Management de communicatie in uw organisatie kan verbeteren.

3310823 (08/07)

© 2008 SAP AG. Alle rechten voorbehouden. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, de andere in dit document genoemde producten en diensten van SAP en de bijbehorende logo's zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van SAP AG in Duitsland en andere landen. Alle overige genoemde namen van producten en diensten zijn handelsmerken van de respectievelijke eigenaars. De gegevens in dit document zijn uitsluitend voor informatiedoeleinden bestemd. Productspecificaties voor specifieke landen kunnen hiervan afwijken. Gedrukt op milieuvriendelijk papier. Deze informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Dit materiaal wordt door SAP AG en de hieraan gelieerde bedrijven ("SAP Group") uitsluitend ter informatie aangeboden, zonder enige toezegging of garantie. SAP Group is niet aansprakelijk voor fouten of omissies in deze informatie. De enige garanties op producten en diensten van SAP Group zijn de garanties die worden beschreven in de bij deze producten en diensten geleverde garantieverklaringen, indien van toepassing. Niets in dit document mag worden opgevat als aanvullende garantie.