

## ZARZĄDZANIE KOMUNIKACJĄ W BIZNESIE

LEPSZY MARKETING, SPRZEDAŻ I USŁUGI

Oprogramowanie SAP® Business Communications Management zapewnia kompleksową platformę komunikacyjną, opartą w pełni na protokole IP, z której korzystać mogą wszyscy pracownicy firmy - specjaliści ds. telemarketingu, konsultanci centrów obsługi klienta, pracownicy biurowi, specjaliści mobilni oraz kierownictwo.



Wiele firm spotyka się z problemem dużego rozproszenia ludzi, procesów i wiedzy w ramach poszczególnych lokalizacji czy też jednostek organizacyjnych. W takiej sytuacji, sprawne prowadzenie działań marketingowych, sprzedażowych i serwisowych wymaga rozwiązania, które pozwala w sposób bezproblemowy zarządzać komunikacją wewnątrz i na zewnątrz przedsiębiorstwa.

Często znaczna część komunikacji z miaklientami opartajest na stosunkowo mało elastycznych rozwiązaniach sprzętowych. Prowadzenie skutecznych działań związanych z telemarketingiem i obsługą klienta, może być przez to czasami trudniejsze i bardziej kosztowne. Wykorzystując takie rozwiązania trudno również zdobyć przewagę konkurencyjną za pomocą wiedzy osób zatrudnionych w całym przedsiębiorstwie - w jednostkach terenowych, centrali i zakładach produkcyjnych. Realizacja wydajnej strategii komunikacji jest jeszcze trudniejsza, jeśli klienci szukają możliwości kontaktu w czasie rzeczywistym za pośrednictwem wiadomości SMS, poczty elektronicznej i stron WWW.

Udostępnienie klientom wielokanałowej platformy komunikacji wymagało dotychczas złożonego procesu integracji sprzętu i oprogramowania telekomunikacyjnego pochodzącego z różnych źródeł, a następnie stworzenia połączenia między tymi komponentami a aplikacjami do zarządzania relacjami z klientem. Wyzwania współczesnego rynku wymagają jednak lepszego i nowocześniejszego rozwiązania.

Oprogramowanie SAP® Business Communications Management oferuje zdecydowanie bardziej elastyczne podejście. Dzięki możliwości połączenia z aplikacją SAP Customer Relationship Management (SAP CRM), pozwala ono wydajniej korzystać z zasobów działów marketingu, sprzedaży i serwisu. Dzięki lepszemu i łatwiejszemu dostępowi do wiedzy, jaką dysponuje przedsiębiorstwo, a także monitorowaniu w czasie rzeczywistym wszelkich interakcji z klientami można znacznie zwiększyć wydajność pracowników w ramach różnych lokalizacji i kanałów komunikacyjnych.

### **Efektywny routing połączeń przychodzących uwzględniający bieżące potrzeby klientów**

Oprogramowanie SAP Business Communications Management zapewnia kompleksowe wsparcie dla centrów obsługi klienta - zwłaszcza tych, które są rozproszone geograficznie i obsługują wiele różnych kanałów komunikacyjnych. Dzięki możliwości inteligentnego przekierowywania połączeń, klienci będą zawsze łączeni z osobami o odpowiednich kwalifikacjach. Oprogramowanie zapewnia ujednoczone kolejkowanie, priorytetyzację oraz routing - tak albo routing albo przekierowywanie kontaktów, bez względu na wykorzystywany kanał komunikacyjny - telefon, email, faks, pocztę głosową, SMS czy strony WWW.

Operatorzy centrów obsługi klienta mogą być elastycznie włączani do systemu przy wykorzystaniu komputera z dostępem do sieci, standardowego telefonu lub urządzenia mobilnego - niezależnie od miejsca, w jakim się znajdują. Zapytanie klienta może zostać przetransferowane do właściwego operatora wraz z niezbędnym kompletem informacji (zarówno o samym kliencie jak i na temat historii dotychczasowych kontaktów) z nim). Dzięki natychmiastowemu dostępowi do tych danych znacznie więcej problemów może zostać rozwiązanych już przy pierwszym kontakcie, rzadziej też są potrzebne konsultacje. W pełni zintegrowane funkcje oprogramowania SAP Business Communications Management i aplikacji SAP CRM pozwalają kierować przychodzące połączenia do tych osób, które mogą najsprawniej odpowiedzieć na pytania i rozwiązać problemy. Operatorzy mogą sprawdzić dostępność odpowiednich specjalistów w całym przedsiębiorstwie i połączyć się z nimi w trybie konferencyjnym. Mogą również przekierować połączenia do innych pracowników, niezależnie od tego, czy pracownicy ci znajdują się w biurze, czy w terenie. Dzięki temu przedsiębiorstwo może natychmiast wydajnie reagować na różnorodne oczekiwania klientów.

Dzięki zastąpieniu tradycyjnego sprzętu telekomunikacyjnego oprogramowaniem SAP Business Communications Management, możliwe jest zwiększenie wydajności komunikacji z klientami oraz obniżenie całkowitego kosztu posiadania takiej infrastruktury.

### **Globalne planowanie kampanii marketingowych**

Kampanie sprzedażowe i telemarketingowe wymagają wydajnych i skutecznych narzędzi do ich planowania i realizacji. Oprogramowanie SAP Business Communications Management daje większą kontrolę nad procesami telemarketingu i upraszcza dostosowywanie tych procesów do dynamicznie zmieniających się potrzeb rynku.

### **Integracja rozwiązania SAP BCM i SAP CRM**

Zintegrowane rozwiązania SAP Business Communications Management i SAP CRM ułatwiają planowanie kampanii telemarketingowych i pozwalają realizować je w formie pojedynczego programu, łączącego wiele ośrodków i działów sprzedaży. Współpraca tych dwóch rozwiązań umożliwia tworzenie grup docelowych, przyjmowanie zamówień, zarządzanie kontaktami oraz prowadzenie działań telesprzedażowych również podczas pracy poza biurem. W ramach jednego rozwiązania dostępna jest funkcjonalność związana z obsługą połączeń przychodzących i wychodzących. Pozwala to na automatyczną zmianę przypisania operatorów z obsługi połączeń wychodzących na przychodzące po osiągnięciu założonych celów



### **Zarządzanie komunikacją w przedsiębiorstwie**

SAP Business Communications Management może stanowić podstawę funkcjonowania komunikacji w całym przedsiębiorstwie. Oprogramowanie to spełnia najwyższe światowe standardy, jest skalowalne i działać może jako rozwiązanie instalowane lokalnie lub usługa dostępna w hostingu.

SAP BCM wspomagać może różnego typu użytkowników - operatorów centrum obsługi klienta, pracowników biurowych i specjalistów mobilnych, a także ich przełożonych. Użytkownicy mogą komunikować się z poziomu dowolnego komputera podłączonego do sieci bądź telefonu komórkowego. Funkcje komunikacji w przedsiębiorstwie można rozszerzyć na standardowe centrale abonenckie innych producentów oraz telefony domowe. Zaawansowane funkcje komunikacyjne, dostępne za pośrednictwem tych urządzeń dostępne są za pomocą zainstalowanej aplikacji telefonu wirtualnego (softphone) natomiast zarządzanie całą infrastrukturą realizowane może być z poziomu zwykłego komputera podłączonego do sieci. Oprogramowanie SAP Business Communications Management obsługuje zintegrowaną platformę telefoniczną, która umożliwia wielokanałową komunikację - zarówno wewnątrz przedsiębiorstwa, jak i poza nim, z klientami, potencjalnymi klientami oraz partnerami.

## Raportowanie i interaktywne odpowiedzi głosowe

Funkcja raportowania oraz mechanizmy analizy dostępne w trybie online pozwalają monitorować komunikację i zarządzać nią w czasie rzeczywistym. Daje to możliwość modelowania procesów związanych z komunikacją na podstawie ich wydajności i uzyskiwanych wyników. Funkcjonalnie w oprogramowaniu SAP Business Communications Management są zintegrowane z rozwiązaniem SAP CRM, co pozwala na przeprowadzanie analiz zbiorczych, a także wyświetlanie połączonych raportów wszystkich działań marketingowych, sprzedażowych oraz serwisowych w ujęciu biznesowym i operacyjnym.

Opcja interaktywnych odpowiedzi głosowych (IVR) udostępnia zautomatyzowany mechanizm odpowiadania na pytania klientów lub zbierania informacji w celu inteligentnego kierowania połączeń do odpowiednich osób. Klienci mogą odpowiadać za pomocą wybierania tonowego, uzyskiwać i pozostawiać informacje bądź połączyć się z odpowiednim operatorem.

## Najnowocześniejsza technologia

Oprogramowanie SAP Business Communications Management jest oparte na standardowych technologiach oraz zawiera narzędzia gwarantujące wysoki poziom bezpieczeństwa. Współpracuje z sieciami stacjonarnymi i bezprzewodowymi oraz może być zintegrowane z innymi systemami telefonicznymi i informatycznymi. Dzięki niemu, możliwe jest także przełączanie wszystkich telefonów wewnętrznych w przedsiębiorstwie, w tym również telefonów komórkowych, na rozwiązanie oparte na protokole IP.

### Korzyści dla firmy

SAP Business Communications Management pozwala zintegrować procesy biznesowe i komunikacyjne, a także wydajniej i skuteczniej realizować zadania związane z marketingiem, sprzedażą i serwisem. Rozwiązanie to pozwala sprawniej zarządzać komunikacją z klientami i lepiej ją koordynować, a także zwiększyć wydajność działów sprzedaży i serwisu poprzez pełne wykorzystanie wiedzy pracowników do rozwiązywania problemów zgłaszanych przez klientów. SAP BCM pomaga też zidentyfikować i zidentyfikować przeszkody utrudniające pracę działów marketingu, sprzedaży i serwisu i dobrać odpowiednie działania naprawcze.

Oprogramowanie SAP BCM pozwala uzyskać przewagę konkurencyjną i zwiększyć wydajność obsługi klientów poprzez zapewnienie dostępu do właściwych osób oraz udostępnienie stosownej wiedzy i technologii we wszystkich procesach związanych z obsługą klienta.

Zapewnia ono wszystkim pracownikom którzy mają kontakt z klientem, dostęp do tych samych informacji oraz rozbudowanych narzędzi komunikacyjnych. Dzięki temu, cały personel może pracować wydajniej. Oprogramowanie umożliwia również skrócenie czasu odpowiedzi i ogólną poprawę jakości usług, co przyczynia się do zwiększenia poziomu zadowolenia i lojalności klientów. Dzięki zastąpieniu tradycyjnego sprzętu telekomunikacyjnego oprogramowaniem SAP Business Communications Management możliwe jest też obniżenie całkowitego kosztu posiadania infrastruktury komunikacyjnej

# PODSTAWOWE INFORMACJE

## Podsumowanie

Wspólne zastosowanie oprogramowania SAP® Business Communications Management i aplikacji SAP Customer Relationship Management pozwala połączyć technologie telekomunikacyjne z systemami biznesowymi. Dzięki temu można tworzyć procesy, które lepiej wykorzystują wiedzę pracowników, usprawnić działania związane z marketingiem, sprzedażą i serwisem, a także obniżyć całkowity koszt posiadania.

## Wyzwania

- Potrzeba elastycznego zarządzania komunikacją, zarówno wewnątrz przedsiębiorstwa, jak i poza nim.
- Stosowanie nieelastycznych systemów telekomunikacyjnych opartych na rozwiązaniach sprzętowych.
- Skomplikowany proces integrowania sprzętu i oprogramowania telekomunikacyjnego różnych producentów.
- Brak możliwości odpowiedniego zarządzania programami obsługi klienta, telemarketingiem i sprzedażą.

## Obsługiwane procesy biznesowe i funkcjonalność oprogramowania

- Obsługa klienta - ujednoczone kolejowanie, nadawanie priorytetów i przekierowywanie połączeń dla wszystkich kanałów komunikacji, co pozwala zapewnić klientom szybki kontakt z najbardziej kompetentnymi osobami.
- Marketing i sprzedaż - połączenie różnych działań w jedną operację sieciową, co zwiększa wydajność i podnosi jakość kampanii telemarketingowych i sprzedażowych.

- Zarządzanie komunikacją - łatwa obsługa różnego typu użytkowników i urządzeń za pomocą zintegrowanej platformy umożliwiającej wielokanałową komunikację. Możliwość monitorowania komunikacji i zarządzania nią w czasie rzeczywistym z funkcjami raportowania i analizy w trybie online

## Korzyści dla firmy

- Większa wydajność działów sprzedaży i serwisu.
- Lepsza koordynacja zasobów marketingu, sprzedaży i serwisu.
- Zwiększenie zadowolenia i lojalności klientów dzięki skróceniu czasu reakcji oraz ogólnej poprawie jakości usług.
- Obniżenie całkowitego kosztu posiadania dzięki ograniczeniu inwestycji w sprzęt oraz bardziej ukierunkowanemu i elastycznemu sposobom wykorzystania oprogramowania.
- Niższe koszty instalacji, integracji i utrzymania dzięki wbudowanym mechanizmom integracji z aplikacją SAP Customer Relationship Management.

## Dodatkowe informacje

Aby uzyskać więcej informacji na temat sposobów usprawnienia komunikacji w firmie za pomocą oprogramowania SAP Business Communications Management, prosimy skontaktować się z przedstawicielem handlowym SAP lub odwiedzić stronę internetową

[www.sap.com/crm](http://www.sap.com/crm)

## SAP Polska Sp. z o.o.

ul. Wotoska 5, bud. Taurus  
02-675 Warszawa  
T 022/5416606  
F 022/5416607  
[www.sap.pl](http://www.sap.pl)

©2008 by SAP AG.

Wszelkie prawa zastrzeżone. SAP, R/3, mySAP, mySAP Business Suite, xApps, xApp, SAP NetWeaver oraz wszystkie inne produkty i usługi SAP wymienione w niniejszym dokumencie są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy SAP AG w Niemczech oraz kilku innych krajach. Pozostałe nazwy produktów lub usług są znakami towarowymi innych firm. Dane zawarte w tym dokumencie służą jedynie celom informacyjnym. Krajowe wersje poszczególnych produktów mogą się różnić.

Informacje zawarte w opracowaniu mogą ulec zmianie bez uprzedniego zawiadomienia. Są one dostarczane przez korporację SAP AG i jej spółki stowarzyszone ("Grupa SAP") jedynie w celach informacyjnych i nie stanowią żadnego rodzaju gwarancji, a Grupa SAP nie ponosi odpowiedzialności za błędy lub braki w materiale. Prawnie wiążące są jedynie wyraźnie sformułowane oficjalne gwarancje załączane do produktów i usług Grupy SAP. Żadnych informacji zawartych w tym dokumencie nie należy traktować jako jakichkolwiek dodatkowych gwarancji.