

SIEMENS

HiPath ProCenter Advanced V4.0

с интеграцией SAP

Успешное управление клиентскими отношениями является на сегодняшний день решающим фактором в конкурентной борьбе, ибо завоевание нового клиента обходится в пять раз дороже, чем удержание старого.

Особенно важным является максимальный учет индивидуальных требований и пожеланий клиента. Для этого сегодня имеются необходимые методы и средства. Благодаря Customer Relationship Management (CRM) клиентские отношения становятся центральным пунктом в деятельности предприятия.

Такие средства как Интернет дают дополнительные возможности для улучшения телекоммуникации между предприятием и клиентами.



HiPath ProCenter Advanced V4.0 с интеграцией SAP

Благодаря слиянию телекоммуникационных платформ, общих для предприятия приложений, информационных порталов, базирующихся на рабочих местах, и рабочих мест обеспечиваются возможности установления контактов клиентов с конвергируемыми информационными и телекоммуникационными процессами и создаются реальные решения по интеграции с учетом требований по работе с клиентами. Такие решения по конвергенции для предприятий предлагает концепция HiPath АО "Сименс".

HiPath предлагает стратегический формат комплексной архитектуры конвергенции для предприятия. HiPath предлагает прежде всего пути миграции от существующих инфраструктуры и приложений к новым решениям по электронному бизнесу. Благодаря сотрудничеству с SAP AG, чья стратегия mySAP.com направлена на предоставление интегрированных платформ для электронного бизнеса, концепция конвергенции становится реальностью. Такая кооперация повышает эффективность труда на каждом рабочем месте и оптимизирует общие производственные процессы на предприятии с использованием всех видов служб и стабильно создает за счет этого добавленную стоимость по совместной клиентской базе.

HiPath ProCenter Advanced — это передовая телекоммуникационная платформа для электронного бизнеса

Фирма "Сименс" предлагает для этого свою платформу Contact Center-Middleware - HiPath ProCenter Advanced. Наряду с маршрутизацией (голоса) по типу вызова она предлагает интеллектуальную медийную маршрутизацию на базе алгоритма маршрутизации с учетом записанных в базе данных способностей и опыта операторов. Кроме интеграции служб (обратный вызов, электронная почта, Интернет) HiPath ProCenter Advanced может выполнять и роль сетевого операторского центра.

mySAP CRM™ — это ориентированная технология обслуживания ваших клиентов

Решение для операторского центра, предлагаемое с mySAP CRM™, базирующееся на распределении ролей приложение Front-Office под названием "Customer Interaction Center" (CIC), помогает предприятию обеспечивать единый взгляд на информацию и историю контактов с клиентами. Одновременно приложение предлагает возможность доступа ко всем текущим процессам сбыта, сервиса и маркетинга. В совокупности с интеграцией различных служб телекоммуникации в приложение mySAP CRM теперь предлагается не только единый взгляд на клиента в рамках операторского центра, но и создается возможность быстрее и эффективнее реагировать на запросы, проблемы и желания клиента на каждом рабочем месте предприятия.

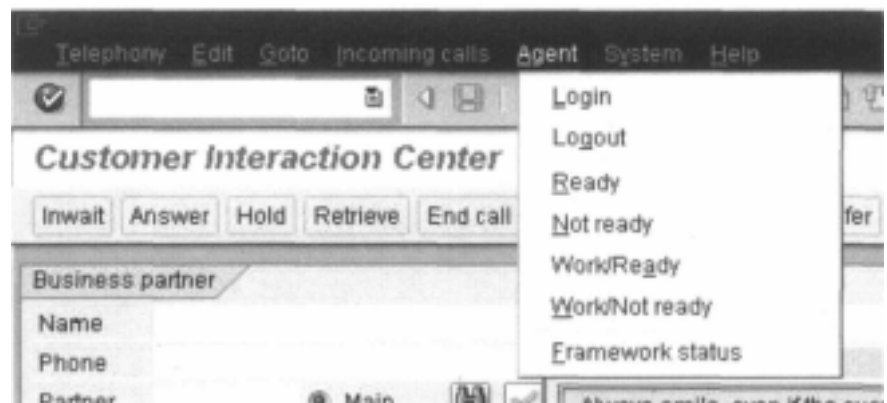
Интеграция СТИ — это легко

Путем связи Customer Interaction Centers приложения SAP с решением HiPath ProCenter Advanced предоставляется возможность отображения функций операторского центра и телефонии непосредственно в операторском приложении CIC. Тем самым функции телекоммуникационного решения легко вписываются в приложение Front-Office.

Благодаря передаче данных по соединению от HiPath ProCenter Advanced к системе mySAP CRM оператор может автоматически получить от системы mySAP CRM информацию о клиенте и истории контактов с ним. Таким образом решения телекоммуникации и CRM сливаются в одно функциональное единое.

Такая конвергенция распространяется не только на телефонию. Сообщения электронной почты могут также поступать оператору и передаваться в его приложение для дальнейшей обработки.

Фирмы SAP и Siemens продолжают работать над многоканальной концепцией, которая обеспечит в будущем интеграцию различных служб телекоммуникации (напр., обратный вызов или Web-Chat).



Функции операторского центра как, например, регистрация и отмена регистрации могут выбираться непосредственно через меню CIC

HiPath ProCenter Advanced V4.0 с интеграцией SAP

Конвергенция с HiPath™ и mySAP.com™

Наиболее важным моментом новой версии можно считать глубокую интеграцию HiPath ProCenter Advanced с новым коммуникационным интерфейсом CRM фирмы SAP AG - Business Routing.

Этот интерфейс позволяет загружать подготовленные данные по соединению из системы SAP в базу данных администрирования приложения HiPath ProCenter Advanced в качестве базы для последующей маршрутизации. Среди подготовленных данных по соединениям в системе SAP присутствует, например, информация по группированию операторов операторского центра и участвующих в соединении абонентов, а также их распределение между собой по заложенным в систему критериям.

Комбинация из группы операторов и группы участвующих в соединении абонентов, а также их привязка друг к другу, службы коммуникации и атрибуты (как, например, определенный тип продукта) называют сценарием маршрутизации, который может определяться администратором контактного центра. Через механизм загрузки весь сценарий маршрутизации, заложенный в систему mySAP CRM™, транслируется напрямую в синтаксис и логику маршрутизации приложения HiPath ProCenter Advanced. Администрирование такого интегрированного решения осуществляется только один раз.

С помощью такой уникальной на сегодняшний день связи между приложением CRM и мультимедийной Middleware-платформой фирмы Siemens и SAP заложили важный фундамент в области конвергенции информации и телекоммуникации.

Технические данные

HiPath ProCenter Advanced: версия 4.0

SAP R/3™ версия 4.6

mySAP CRM™ с версии 2.0C

SAPphone с версии 5.03ASP

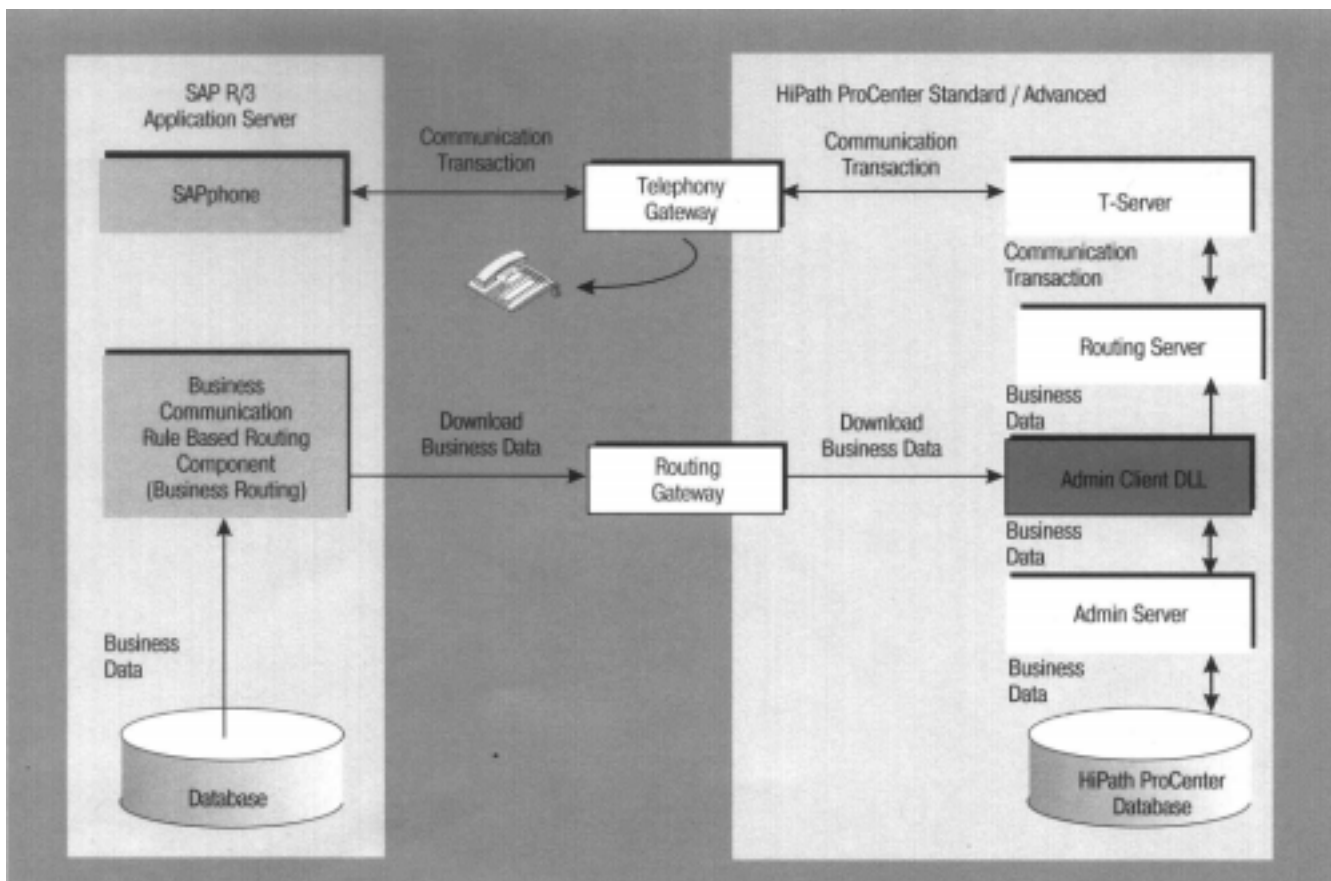


Схема путей телекоммуникации