



Ganz Ohr in allen Kontaktkanälen

Kundenzufriedenheit erringt man nicht allein mit dem besten Zinsatz. Deshalb setzen Finanzdienstleister auf hohe Servicequalität und einen persönlichen „Draht“ zum Kundenbetreuer. Beides ist jedoch angesichts zahlreicher Kontaktkanäle und verteilter Teamstrukturen zusehends schwieriger zu erhalten. Damit rückt die Kundenkommunikation als geschäftskritischer Prozess in den Fokus. Eine Aufgabe, die sich mit Hilfe von SAP zuverlässig managen lässt.

Leistungen:

- Multikanal-Kommunikationslösung
- Skill-based Routing
- Präsenzinformationen
- Onlinemonitoring und Reporting
- Out-of-the-box-Integration mit SAP CRM und SAP ERP
- Standortunabhängigkeit
- benutzerfreundliche Oberfläche
- webbasierte Verwaltungstools
- IVR

SAP® Business Communications Management ist eine moderne Kommunikationslösung, die Finanzdienstleistern dabei hilft, eine höhere Servicequalität bei geringeren Kosten zu erreichen.

Interne Ressourcen lassen sich effizienter nutzen und Kunden schnellstmöglich mit kompetenten Ansprechpartnern zusammenbringen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Kontaktaufnahme via Telefon, E-Mail oder Internet erfolgt, die integrierte Lösung ermöglicht eine hohe Servicequalität über alle Kontaktkanäle hinweg.

Es gilt, eine Brücke in der Kommunikation zwischen Kunden und Finanzdienstleister zu schlagen und damit Serviceabläufe zu beschleunigen.

Heterogene Telefonsysteme stehen hierbei oftmals im Weg. SAP Business Communications Management ersetzt den Parallelbetrieb herkömmlicher Telefonanlagen und verbindet unterschiedliche Standorte und Mitarbeiter. Der Zugriff auf den somit größeren Ressourcenpool ermöglicht es, für jedes Anliegen den geeigneten Kundenbetreuer hinzuzuziehen und den Kundenservice deutlich zu verbessern und zu beschleunigen.

Unabhängig davon, ob Kunden einen Anruf, eine E-Mail oder die Kontaktaufnahme über das Internet bevorzugen,

gelangen die Anfragen über ein hinterlegtes, intelligentes Regelwerk an den nächsten freien Mitarbeiter mit dem besten Kompetenzprofil. Dabei greift SAP Business Communications Management zusätzlich auf zentral gehaltene Präsenzinformationen (anwesend, in Besprechung, beschäftigt, in Urlaub, auf Dienstreise, ...) zu. Verfügt die Kommunikationslösung ferner über eine nahtlose Verknüpfung mit einem CRM-

Mehr Service – zufriedenerer Kunden



System, lassen sich viele Anliegen bereits beim Erstkontakt im First Level klären. Der Zugriff auf aktuelle Kundeninformationen erhöht die Auskunftsfähigkeit des Kundenbetreuers und verkürzt Bearbeitungszeiten. Die Kunden danken es mit höherer Zufriedenheit.

Die virtuelle Zusammenlegung der Standorte ermöglicht

Schnelle Antworten statt Warteschleifen

einen Echtzeitüberblick über die derzeitige Situation im Kundenservice, Auslastung

und den Status des Servicelevels über geografische Grenzen hinweg. Auf dieser Grundlage lässt sich die Arbeits-

verteilung innerhalb des Filialnetzes optimieren, da verfügbare Ressourcen bedarfsabhängig Aufgaben übernehmen können.

Durch das zentrale Bündeln eingehender Anfragen aus allen Kontaktkanälen werden die „richtigen“ Verbindungen hergestellt, interne Abläufe beschleunigt, Wartezeiten verkürzt und die zeitnahe Bearbeitung von Kundenanliegen wird ermöglicht.

Durchgängige Kommunikationsabläufe über Abteilungsgrenzen und Standorte hinweg schaffen somit Sicherheit und Zufriedenheit auf Kunden- und Mitarbeiterseite und erhöhen die Servicequalität.

Lösungssteckbrief

SAP Business Communications Management ist eine IP-basierte Kommunikationslösung, die zentrale Funktionen für die kanalübergreifende Geschäftskommunikation bereitstellt.

Die Software ersetzt den Parallelbetrieb isolierter Telefonanlagen, die in Call-Centern und für die Unternehmenstelefonie genutzt werden.

Durch die logische Zusammenschaltung unterschiedlichster Standorte entsteht eine nahtlose Verbindung zwischen verschiedensten Aufgaben, Wissensträgern und Abteilungen.

