

UNIORG

SAP Business Communications Management mit SAP® ERP
neue Wertschöpfungspotentiale durch integrierte Kommunikation



Die Einbindung von Kommunikationslösungen in die geschäftsnahen Informationssysteme von Unternehmen ist heute vielfach gekennzeichnet von Brüchen zwischen den verschiedenen Applikationen und Technologien. Hohe oder sogar redundante Kosten sind die Folge und damit einhergehend unzureichende Informationsströme zwischen den Systemen.

UNIORG Gruppe

Seit über 30 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP Systemen anfallen. Als langjähriger Partner der SAP bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit.

Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen – dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

- Gründung: 1974
- Standorte/ Büros: Dortmund (Zentrale), Berlin, Pittsburgh, Walldorf, Moskau
- Mitarbeiter: 120



SAP BCM

Als rein softwarebasierte IP Contact Center- und Telefonielösung eignet sich die SAP Business Communications Management Software sowohl für den Einsatz in Contact Centern, als auch für die ganz alltägliche Unternehmenskommunikation. Die Lösung bietet alle Funktionen für die kontaktkanalübergreifende Geschäftskommunikation und ersetzt den Parallelbetrieb gängiger TK-Anlagen an verschiedenen Standorten.

Der große Vorteil dieser Lösung besteht darin, dass sie die einfache Integration in bestehende Applikationen wie SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) und SAP ERP ohne zusätzliche Middleware ermöglicht und damit Workflow und Kommunikation optimal verbindet.

Prozessintegrierte Telekommunikation mit SAP BCM

Während zunehmend Mehrwertdienste Einzug in die Telekommunikation nehmen, bleiben die geschäftsnahen Informationen solchen Lösungen schwer zugänglich oder bedingen aufwendige Synchronisierungsprojekte. Obwohl die Verfügbarkeit von Informationen zur rechten Zeit und durch die richtigen Personen immer mehr an Bedeutung zunimmt und Geschwindigkeit und Effizienz das Geschäftsleben anhaltend prägen, bleibt der aktive operative Einfluss der geschäftsnahen Informationen im Sinne einer lenkenden Funktion weitgehend ungenutzt. Die aktive Steuerung der Kommunikation im Unternehmen findet nicht oder nur in einem sehr begrenzten Umfang statt.



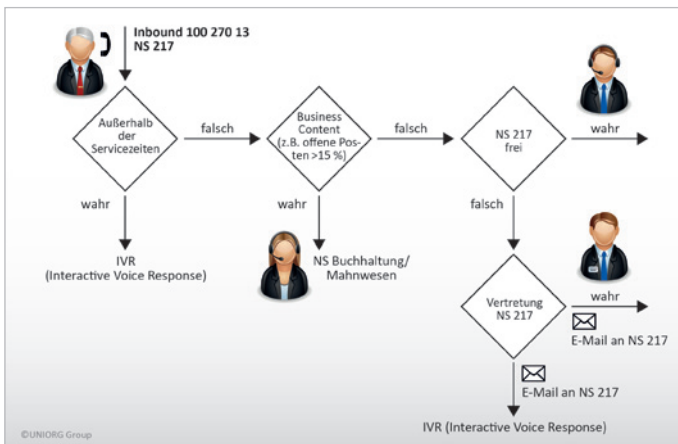
SAP Business Communications Management stellt eine weitreichende Basis für die Lösung dieser Problemstellung dar, insbesondere in Verbindung mit einem SAP ERP System. Mit Hilfe dieser Kombination erhalten Unternehmen die Möglichkeit, auf Basis geschäftstypischer Informationen (offene Posten, Umsätze, etc.) die telefonbasierten Kommunikationswege (Inbound, Outbound) zu steuern (Business Content Routing). Eine ergänzende Verbindung mit einem Sprachdialogsystem (IVR=Interactive Voice Response) ist selbstverständlich.

Business Content Routing ermöglicht Ihnen, den Inbound-Prozess für alle Organisationseinheiten im Unternehmen in Abhängigkeit der konkreten Geschäftssituation in Echtzeit zu steuern. Über die Definition von Entscheidungsregeln eröffnet sich die Gelegenheit, die Kommunikationsströme zu kanalisieren und relevante Informationen rollenbezogen und im Push-Modus in einem Inbound Workplace zu verdichten.

Funktionsbausteine	Ergebnis	OP	Vergleich	Nebenstelle	Aktion
GET_INBOUND_INFO	LAND	NE	RUS		
GET_INBOUND_DEPART	ABTEILUNG	EQ	SALES		
GET_ERP_STATE	PRESENCE	NE	TRUE	2179	
GET_CALENDAR_STATE	PRESENCE	NE	TRUE	2179	
GET_TICKET_STATS	TICKET_NUMGT		3		
GET_TICKET_STATS	TICKET_PRICE		1		SENDMAIL

Wertschöpfung durch intelligentes Call-Routing

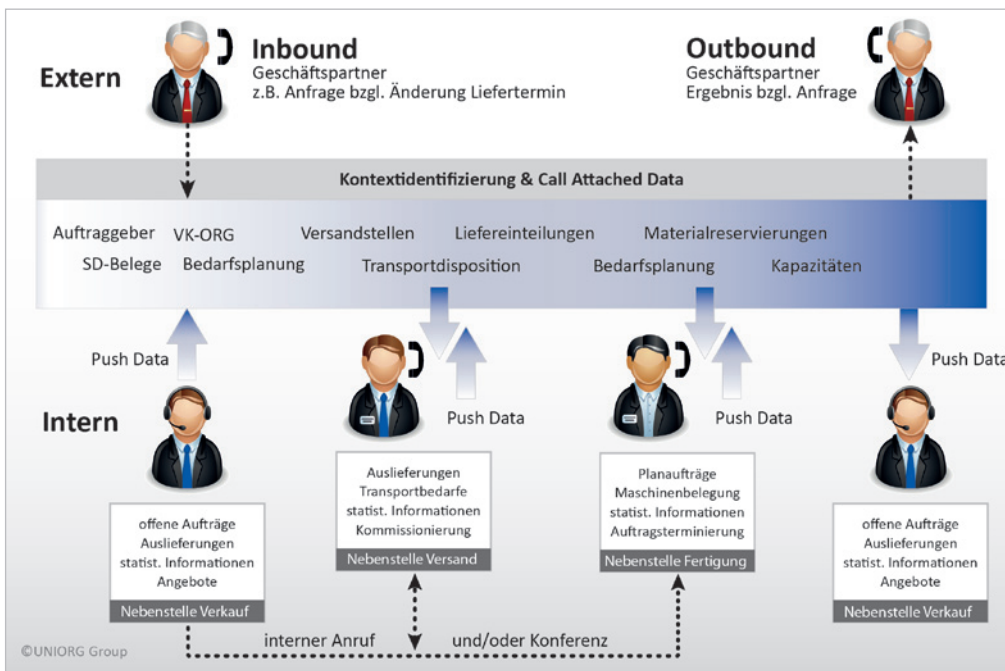
Gängige Mechanismen des Call-Routings (Präsenz, Geografie, etc.) können um die Dimension geschäftsrelevanter Informationen angereichert und ohne komplexe Projektierungen zur Lenkung der Kommunikationsflüsse berücksichtigt werden. Unified Messaging Dienste stehen hierbei integriert zur Verfügung. Jenseits der reinen Contact-Center-Organisation (z.B. shared services mit SAP BCM/CRM) wird die Relevanz der Kommunikation für die Wertschöpfung zunehmend deutlich. Abteilungsübergreifend verlieren sich Sachbearbeiter in Suche und Abstimmung von Informationen. Kommunikation ist ein elementarer Bestandteil der Prozessabwicklung, ihre Werthaltigkeit steigt mit der Nähe zur effizienten Leistungserbringung des Unternehmens. Eine reibungsfreie Kopplung von TK-Funktionen und dem zentralen SAP ERP System kann Kennzahlen und operative Daten unmittelbar



am Kommunikationsereignis verdichten. Reduzierte Synchronisationszeiten zwischen den prozessbeteiligten Mitarbeitern, schnellere und fundierte Entscheidungsabläufe sind die Folge. Rollenbasierte Inbound-Funktionen unterstützen daher den sachbezogenen Dialog mit externen und internen Partnern in allen Organisationseinheiten.

Effiziente Kommunikationsunterstützung (Call Attached Data)

Die Bereitstellung von Informationen und Daten erfolgt aus dem systemseitig ermittelten Kontext der Teilnehmer und Ihrer Rolle in der Organisation (End-to-End). Häufig ist jedoch die Einbeziehung weiterer Informationsträger (End-to-Any) im Sinne der Wertschöpfung kritisch. Nicht nur Informationsverluste sind zu vermeiden, vielmehr muss es Aufgabe intelligenter Kommunikationsunterstützung sein, Gesprächsgegenstände zu kanalisieren und lösungszentriert am Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen.



Vorteile

Die Integration von SAP BCM mit SAP ERP hilft Ihnen, Kommunikation mit Prozessen und Daten zu verzahnen. Reduzierte Informationsbeschaffung am Arbeitsplatz und intelligente Lenkungsmechanismen unterstützen Sie dabei, Kosten zu reduzieren und zielgerichtet im Dialog zu agieren.

- Erhöhte Informationslevel in interner und externer Kommunikation
- Reduzierte Kosten durch Harmonisierung von Daten und Systemen
- Effizienzsteigerung durch gezielte Steuerung und Informationsverteilung
- Durchgehende Kommunikationsunterstützung in allen Organisationsbereichen
- Flexible Abstimmung von Kommunikation und Geschäft mit Business Content Routing

■ Reduzierte Investitionskosten (One Vendor)

- Vordefinierte Integrations-szenarien und konfigurierbare Dienste
- Keine weitere Middleware (Schnittstellen)
- Keine aufwendigen Integrationsprojekte

■ Höhere Flexibilität bei der Gestaltung von Geschäftsprozessen

- Homogenisierte Systemlandschaft und Verlagerung administrativer Aufgaben in das SAP ERP
- Flexibler Rollout für die Gesamtlösung
- Einfache Integration in bestehende Applikationen

■ Optimierte Betriebskosten

- Reduzierte Aufwände für Soft- und Hardware Upgrades
- Harmonisierte Stammdaten und zentrale Pflege im SAP ERP
- Nur eine unternehmensweite Datenbasis für die Kommunikation mit Geschäftspartnern

■ Reduzierte Prozesskosten

- Beschleunigtes Call-Handling
- Prozessintegrierte Kommunikation

■ Gesteigerte Informationsqualität

- Steuerung und Verdichtung der Kommunikation durch geschäftsrelevante Informationen

■ Zufriedenere Kunden

- Schnellere Bearbeitungszeiten
- Erhöhte Servicequalität
- Verbesserte Auskunftsmöglichkeiten

Ihr Ansprechpartner:
Herr Steffen Paulussen

Tel. +49 231 9497-0

E-Mail: s.paulussen@uniorg.de



UNIORG Gruppe
Lissaboner Allee 6-8
44269 Dortmund
Telefon +49 231 9497-0
Telefax +49 231 9497-199
E-Mail: info@uniorg.de
www.uniorg.de

