

COMPUTERWORLD

Ausgabe 06/2008

Seite 29

Kommunikáció SAP módra

Az SAP BCM alkalmazása nem magától értődő. *Veres Szabolcsot*, a maihiro GmbH SAP CRM szakértőjét és projekt managerét kerdeztük.

Computerworld-Számítástechnika:
Hogyan kerülhetel kapcsolatba a SAP BCM-mel?

Veres Szabolcs: A maihiro egy CRM-területre specializálódott tanácsadó cég, amely a stratégiaalkotástól a folyamatok/szervezetek, átalakításán át egészen a rendszerbevezetésig segíti ügyfeleit. Irodánk Münchenben és Bécsben vannak, de rendszeresen dolgozunk a magyar és más közép-európai piacokon is, a helyi SAP-irodákkal karöltve. CRM-tapasztalatainknak köszönhetően már 2001-ben az első hazai bevezetésnél is az SAP Hungary partnereként dolgoztunk. Az utóbbi néhány évben tapasztalataink azt mutatták, hogy a több-esetű ügyfél-kommunikáció és annak integrálása egyre fontosabbá válik a CRM-

folyamatokban. Ezzel párhuzamosan az SAP az új terméket értelemszerűen CRM-családba sorolta, így a maihirónak mint az egyik legnagyobb SAP CRM-partnernek természetesen adódott, hogy haladni kell a piac és a termékcsalád fejlődésével, és a cégen belül fel kell építeni a kompetenciát.

CW-SZI: Mi a SAP BCM szerepe?

V. Sz.: Ha röviden akarom megfogalmazni, akkor az SAP BCM egy rugalmas, nagyon sok funkcióval „felszerelt” IP-alapú telefon(kommunikációs)központ szoftver. Ez a szoftver integrálja az SAP a CRM-megoldásába úgy, hogy a végfelhasználó a folyamat összetettség függvényében semmit vagy csak nagyon keveset érzel belőle. Így az eddigi bevezetési projektek büdzséjének jelentős részét kitevő CRM-telefonközpont integráció, annak minden hajával és nehézségével, már a múlté. Klasszikusan a call center operátoroknak számára legalább két rendszert kell biztosítani egy-

részt a telefoni és az egyéb kommunikációs csatornákat használják, annak minden extra tudásával, másrészt a CRM-rendszert, ahol az ügyfél-interakciókat rögzítik és információkat nyernek belőle. Az SAP BCM minden kommunikációt egy csatornába terel és integrál a CRM-mel: elmarad a telefon, sőt a hagyományos telefonközpont is, és az operator mindent egy felületen lát és kezel. A BCM-szerver fogadja a különböző csatornákon érkező hívásokat, SMS-eket, faxokat.

CW-SZI: Csak call centerek, ügyfélszolgálatok kiváltására alkalmas? Úgy tűnik, a céges telefon, illetve kommunikáció is kiváltható vele.

V. Sz.: Elsősorban nyilván ott használják, ahol az egységes kommunikációra, illetve a hívások rugalmas kezelésére a legnagyobb szükség van. De amiből a BCM lett, az eredetileg egy céges egységes kommunikációs rendszernek készült, és erre tökéletesen alkalmas.