

COMPUTERWORLD

Ausgabe 06/2008

Seite 29

THE SAP - WAY OF COMMUNICATIONS

The SAP BCM solution is not a matter of course. We asked Szabolcs Veres, SAP CRM expert and project manager of maihiro GmbH.

Computerworld – Szamitastechnika: *How did you come into contact with SAP BCM?*

Szabolcs Veres: maihiro is a consultancy specialised in CRM. We help our clients from compiling strategies through the reengineering of processes / organisations to system implementation. We have offices in Munich and Vienna but work on the Hungarian and other CEE markets in cooperation with the local SAP offices. Due to our CRM experiences, we worked as SAP Hungary's partners on the first local implementation in 2001. Over the past couple of years, we experienced that the multi-channel client communications and its integration in the CRM procedures is gaining importance. Simultaneously, SAP placed its new product into the CRM family, so it was natural for maihiro, as one of the largest SAP CRM partners to follow the development of the market and that of the product line, so we decided to build up the necessary competences within our company.

CW- SZT: *What is the role of SAP BCM?*

Sz.V.: In short, SAP BCM is a flexible, multi-function IP-based contact centre. It is integrated into the CRM solution by SAP in a way that depending on the complexity of the processes, the end user sees nothing or almost nothing of it. Therefore the CRM contact centre integration that used to account for the biggest chunk of the implementation project costs is already history with its problems and difficulties. Classically, you need to provide two systems for the service agents: telephone and other communications channels on the one hand with all of their extra skills, and the CRM system on the other hand where the customer interactions are recorded and processed for more information. SAP BCM merges all communications into one single channel and integrates them into the CRM: there's no need for phones or traditional phone centres, and the service agents see and manage everything on one single interface. The BCM server receives the calls, text messages and faxes sent through various channels.

CW-SZT: *Is it only suitable for replacing call centres and customer service centres? It seems as if the company phones and communications systems might be replaced by it as well.*

Sz.V. Obviously, it is used where there is a bigger need for unified communication and for the flexible handling of calls. But BCM was originally intended to be an integrated business communications system and it is perfectly suitable for this purpose.

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 ügyfelét. Irodánk Münchenben és Bécsben vannak, de rendszeresen dolgozunk a magyar és más közép-európai piacokon is, a helyi SAP-irodikkal 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 maihiroknak mint az egyik legnagyobb SAP CRM-partnernek természetesen adódott, hogy haladni kell a piac és a termékes család 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. Ezt a szoftvert integrálják az SAP a CRM-megoldásába úgy, hogy a végfelhasználó a folyamat összetettsége függvényében semmit vagy csak nagyon keveset érzékel belőle. Így az eddigi bevezetési projektek büdzséjének jelentős részét kitevő CRM-telefonközpont integráció, annak minden bajával és nehézségével, már a múlté. Klaszikusan 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 operátor mindent egy felületen lát és kezel. A BCM-szerver fogadja a különböző csatornákon érkező hívásokat, SMS-eket, faxokat.

CW-SZI: Csak call centerek ügyfélszolgálatok kivételére 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 rökJeltesen alkalmas.