



Sinch – das Contact Center für SAP.

Das richtige Service Engagement Center: „Make Customers Happy“

Kunden erwarten von einem Unternehmen einen nahtlosen, mühelosen und hochwertigen Kundenservice. Sie schätzen flexible Self-Service-Optionen. Wenn sie allerdings persönliche Hilfe benötigen, möchten sie, dass der Kontakt einfach, nett und unkompliziert ist. Contact-Center-Agenten müssen also alle relevanten Informationen direkt zur Hand haben, um dem Kunden schnell helfen zu können. Machen Sie Ihre Kunden mit dem Sinch Contact Center für SAP glücklich. Es ermöglicht Ihnen einen mühelosen Kundenservice über alle Kommunikationskanäle hinweg. Alle Kundenkontakte können an den besten verfügbaren Agenten weitergeleitet werden, der alle relevanten Kundendaten für eine schnelle und hochwertige Lösung zur Hand hat.

Mit dem Cloud-basierten Sinch Contact Center können Sie Ihre Service-Organisation in ein echtes Customer Engagement Center verwandeln.

Verbesserte Produktivität mit einem Unified-Agents-Desktop

Schaffen Sie eine einheitliche Agentenerfahrung mit Kommunikationskanälen, Kundendaten und Ticketing-Tools, die von einer einzigen Applikation bereitgestellt werden. Geben Sie Ihren Agenten Zugriff auf alle relevanten Kundendaten und ermöglichen Sie ihnen, Service-tickets und Kundenaufträge mit demselben Tool zu erstellen. Durch das Zusammenführen aller relevanten Daten und Kundenkontakte auf derselben Benutzeroberfläche können Ihre Agenten den bestmöglichen Kundenservice bieten und erfolgreich Cross- und Upselling betreiben.

Sinch in SAP-ERP integrieren

Mit der Integration in SAP-ERP wird Ihr ERP-System zum Kundenservice Motor. Sie können die ERP-Kundendaten direkt auf den Agent-Desktop einspielen. So haben Ihre Call-Center-Agenten sofort die aktuelle Sicht auf Kunden, Bestell- und Lieferdaten. Die Agenten sind in der Lage direkt aus dem Service Engagement Center Kundenaufträge zu erstellen und auch alle anderen ERP-Transaktionen direkt zu hinterlegen.

Kommunikation-as-a-Service

Das Sinch Contact Center für SAP bietet Ihnen die modernen Kommunikationskanäle direkt aus der Cloud. Sie können Ihre Kunden per Text-Chat, Video-Chat oder Telefon bedienen und SAP Jam Communities als weiteren Kommunikationskanal integrieren. Es ist möglich, unterschiedliche Warteschlangen-Eigenschaften anzulegen und die am besten passenden Agenten der jeweiligen Warteschlange zuzuordnen. Wenn der Agent den Anruf weiterleiten muss, wird der Anruf oder Chat an einen Experten der nächsten Ebene übergeben. Die Kundendaten und der Kontext folgen mit dem Übertragen, sodass der nächste Mitarbeiter in der Lage ist, die Interaktion nahtlos fortzusetzen.



Datenblatt

Sinch Contact Center für SAP

Drive Engagements mit Gemeinschaften

Online-Communities sind sehr beliebte Kundenbindungstools und bei richtiger Nutzung im Unternehmen können sie die Kundenzufriedenheit verbessern, den Umsatz steigern und die Kosten senken. Unternehmen müssen sicherstellen, dass die Online-Communities aktiv bleiben und Kunden schnelle Antworten auf ihre Anfragen erhalten.

Sinch Contact Center ist in SAP Jam Communities integriert, und wenn ein Community-Post nicht innerhalb einer bestimmten Zeit beantwortet wurde, wird dieser an Contact-Center-Agenten weitergeleitet. Damit wird die Community aktiv gehalten, und Kunden können sich darauf verlassen, dass sie Hilfe bekommen, wenn sie diese benötigen. Auch Agenten können die Community für sich nutzen, z.B. als Informationsquelle oder um Links zu Wissensartikeln zu veröffentlichen, wenn sie mit dem Kunden chatten.

Improve Service Efficiency

Nutzen Sie skillbasiertes Routing und IVR, um Ihren Kunden mit dem für ihn am besten passenden Experten zu verbinden. Mit dem Agenten-Scripting-Tool stellen Sie die Kundenservice-Konsistenz und Boost Cross- und Upselling sicher.

Mit Chatbots können Sie Ihre Serviceteams erweitern: Service-Engagement-Center bietet Ihnen die Integrationsschnittstellen, die Sie benötigen, um Chatbot als zusätzlichen Kundendienstkanal nutzen zu können. Ihre Kunden können über Chatbot eine Konversation beginnen und, wenn es erforderlich wird, übergibt dieser den Chat an einen Live-Agenten. Der Agent sieht den vorherigen Chat und kann so auf die Anfrage reagieren und mit der Interaktion fortfahren.

Mit diesem Contact Center ist Ihr Serviceteam in der Lage konsistente, kontextbezogene und relevante Erfahrungen, unabhängig von Kanal oder Gerät, zu bündeln. Gehen Sie zu Ihren Kunden - beantworten Sie die Anfragen Ihrer Kunden, auf den von diesen bevorzugten Kommunikationskanälen und vereinfachen Sie so den Kontakt. Sorgen Sie für eine besondere Kundeninteraktion.

Bieten Sie schnellen Kundendienst und Support durch Chat, Video-Chat, Community-Foren und vieles mehr - dank Sinch Contact Center. Erlauben Sie Ihren Agenten, mit den Kunden effektiver zusammenzuarbeiten. Machen Sie Ihre Kunden mit dem Contact Center für SAP-Anwendungen glücklich.

Seien Sie Vorreiter und gehen innovative Wege in Ihrem Service und Support - für ein besonderes Kundenerlebnis. Mit diesem Contact Center bündeln Sie Ihren Kundenservice zu einem echten Customer Engagement Center und bieten ausgezeichneten Omnichannel-Customer-Service.