



ACOREL

Accounts Contacts Relationships in SAP

SAP CRM Business Communication Management

SAP Business Communication Management (BCM) is het SAP product dat uw organisatie in staat stelt om de klantgerichte communicatie effectiever en efficiënter te laten verlopen. SAP BCM geïntegreerd met SAP Customer Relationship Management (CRM) zorgt ervoor dat uw klanten direct contact hebben met de juiste persoon op de juiste plaats en dat uw medewerker direct over de juiste informatie beschikt.

SAP BCM

SAP BCM verdeelt alle telefoongesprekken en e-mails naar de juiste medewerker of afdeling binnen uw organisatie. Dit kan op basis van tal van variabelen, denk bijvoorbeeld aan telefoonnummerherkenning of Interactive Voice Response (IVR). De werkplek van de medewerker maakt voor SAP BCM niet uit, omdat BCM werkt via VOIP (Voice Over IP). Ook is SAP BCM uitermate geschikt voor alle uitgaande gesprekken op basis van bijvoorbeeld telefoonlijsten. Alle functionaliteit die een volwaardige contact center nodig heeft, zijn aanwezig binnen SAP BCM.

De voordelen van SAP BCM

De voordelen van BCM zijn onder te verdelen in drie categorieën. BCM draagt bij aan een hogere servicegraad, betere performance en een lagere Total Cost of Ownership (TCO).

Deze voordelen worden behaald door door:

- ▶ Snellere responstijden
- ▶ Verhoging van kwaliteit klant contacten
- ▶ First-time-right; een stijgend aantal eerstelijns oplossingen

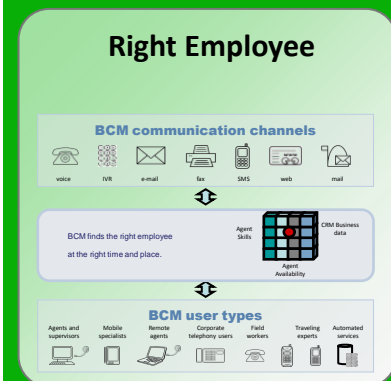
- ▶ Consistentie binnen de verschillende communicatiekanalen
- ▶ Maximale efficiëntie binnen afdelings- en persoonlijke activiteiten
- ▶ Persoonsafhankelijk in plaats van plaatsafhankelijk
- ▶ Verhoogde kwaliteit van business processen
- ▶ Beter inzicht in en controle op klantgerichte operaties door de vele monitoring en rapportage mogelijkheden
- ▶ Minimale investering in hard- en software (Connector wordt standaard meegeleverd)
- ▶ Lagere installatie-, integratie- en onderhoudskosten

Acorel: de SAP CRM expert

Acorel is een veelzijdige en innovatieve SAP CRM dienstverlener. Onze professionals hebben jarenlange ervaring met SAP CRM implementaties, optimalisaties en uitbreidingen. Daarnaast leveren wij een scala aan CRM diensten zoals project- en verandermanagement, rapportage en procesontwerp.

Acorel kan u adviseren over BCM en ondersteunen bij een implementatie. Wij hebben ruime ervaring in het optimaliseren van klantprocessen en communicatietechnologie.

- + First-time-right
- + Snellere service
- + Lagere Total Cost of Ownership



Experts

SAP

Ervaren

Innovatief

CRM

Openheid

Focus

Dynamisch

Resultaten

Acorel BV

Zwanenbloemlaan 83
1087 GD Amsterdam
The Netherlands

T: +31 (0)20 468 7150
F: +31 (0)20 468 7151
E: info@acorel.nl
KvK 34244046

www.acorel.nl

Acorel, uw partner.

Bent u op zoek naar een partner die kwaliteit levert op het gebied van SAP CRM? Die met u meedenkt om uw doelstellingen te bepalen en te behalen? Die doet wat hij belooft? Neem dan vrijblijvend contact met ons op. Wij helpen u graag verder!

All rights reserved. © 2010 Acorel BV

A c o r e l - projecten - audits - optimalisaties - beheer



ACOREL
Accounts Contacts Relationships in SAP