



## MCA Konvy\* Contact Center für SAP R/3 – SAP phone

Über dieses Modul kann das MCA Contact Center das SAP-Modul „Call Center Telephony“ über die SAPphone-Schnittstelle nutzen. Alle notwendigen ACD-Funktionen wie An- und Abmeldung oder Agentenbereitschaft stehen im SAP-eigenen Client zur Verfügung.

Die Regeln zur Verteilung und Verwaltung der Anrufe werden im MCA Contact Center definiert. Auch die Verteilung der Anrufe auf die angemeldeten Agenten erfolgt über das MCA Contact Center. Wird ein Anrufer einem SAP-Agenten zugestellt, wird ihm dies innerhalb der SAP GUI über die Telefonie-Funktionalität signalisiert.

### Highlights



Contact-Center-Funktionen



Intelligentes Multimedia-Routing



Statistiken

### Funktionshighlights im Überblick

#### An- und Abmeldung an Contact-Center-Gruppen

Dank der tiefgehenden Integration kann sich ein Nutzer direkt in SAP bei Contact-Center-Gruppen an- und abmelden und entsprechend bei der Anruf- und Medienverteilung berücksichtigt werden.

#### Bereitschaft setzen

Innerhalb von SAP kann der Agent seine Bereitschaft setzen und somit steuern, ob er in der Anruf- und Medienverteilung berücksichtigt wird. Bei Nicht-Bereit- oder Pausenstatus kann der Agent einen Grund bzw. individuellen Text angeben, der für die anderen Nutzer einsehbar ist.

#### Intelligentes Multimedia-Routing

Egal ob Anrufe, E-Mails, Chatanfragen oder andere Medien: Das MCA Contact Center leitet die eingehende Medien nach intelligenten Verteilregeln an einen passenden Ansprechpartner weiter. Die Verteilregeln können frei definiert werden, bspw. nach Agentenstatus, längster Wartezeit, letztem Ansprechpartner, entsprechend der Mitarbeiterfähigkeiten oder auch nach vorliegenden Kundeninformationen.

#### Statistiken

Auch bei der Integration der MCA-Funktionen in SAP stehen alle Statistik- und Reportfunktionen des MCA Contact Centers uneingeschränkt zur Verfügung. Somit sind alle Vorgänge transparent auswertbar und nachvollziehbar.

#### Plattformen

Das MCA Contact Center wird über die SAPphone Schnittstelle in SAP R/3 integriert. MCA klinkt sich in das SAP-Modul „Call Center Telephony“ ein, somit stehen die MCA Contact Center Funktionen über das SAP-Modul „Call Center Telephony“ zur Verfügung.