



## MCA Konvy\* CTI für SAP ICI

### Nahtlose Integration ins SAP Interaction Center

In vielen Unternehmen ist SAP die zentrale Unternehmenssoftware, in der alle Fäden zusammen gehen. Umso wichtiger, dass dieses Tool auch funktional für den Arbeitsalltag optimiert ist. MCA bietet entsprechend eine tiefgehende Integration in SAP.

MCA unterstützt die SAP ICI-Schnittstelle für eine nahtlose Integration der MCA CTI und Contact Center Funktionen im SAP Interaction Center (IC). MCA CTI wird mittels ICI Schnittstelle mit dem SAP System verbunden.

Dank Computer Telefonie Integration (CTI) lassen sich Anrufe direkt aus SAP heraus starten. Jeder eingehende Anrufer, der im SAP erfasst ist, wird direkt mit allen relevanten SAP-Daten angezeigt.

### Highlights



Telefonie-Funktionen



Rufnummernauflösung



Automatische Aktionen

The screenshot shows the SAP CRM Interaction Center interface. At the top, there's a navigation bar with 'SAP CRM Interaction Center' and 'Personalisieren Hilfe-Center Systemnachrichten Abmelden'. Below this, a red box highlights the account name 'Ralf von den Steinen' and a telephone status 'Telefon Eingehend +4924027654325 +4924027654103 Connected 1.06 1.06 Telefon(1)'. The main area displays account details for 'Account identifizieren (ID: 416381)'. The details are organized into sections: 'Account', 'Welters Felder', and 'Installation | Objekt'. The 'Account' section includes fields for 'Vorname/Nachname', 'Funktion', 'Abteilung', 'Account', 'Straße/Hausnummer', 'Ort', 'Postleitzahl/Region', 'Land', and 'Kontaktinfotyp'. The 'Welters Felder' section includes 'Straße/Hausnummer', 'Ort', 'Postleitzahl/Region', 'Land', and 'Kontaktinfotyp'. The 'Installation | Objekt' section includes 'Komponente', 'Produkt-ID', and 'Identifikation'. At the bottom, there's a table with columns: 'Account', 'Account-ID', 'Straße', 'Postleitzahl', 'Ort', 'Telefon', and 'Nebenstelle'. The table contains one row: 'Ralf von den Steinen', '415381', 'Am Birkenfeld', '52222', 'Stoberg', '024027654325'. The status bar at the bottom indicates 'Please wait while fetching messages...' and the date 'Montag, 7. November 2011 14:23'.

MCA CTI wird mittels ICI Schnittstelle mit dem SAP System verbunden.



## **Telefonie-Funktionen**

Über das SAP ICI-Gateway werden in SAP folgende Leistungsmerkmale unterstützt:

- Signalisierung eingehender Anrufe
- Wählen und auflegen
- Anrufe annehmen
- Anrufe ignorieren
- Anrufe weiterleiten
- Halten und Parken
- Heranholen
- Rückfrage
- Zweitanruf
- Makeln
- Konferenz einleiten

Des Weiteren können Anrufe aus weiteren, angeschlossenen Adressbüchern ausgeführt werden.

## **Rufnummernauflösung**

MCA kann auf bestehende Datenbestände zugreifen und diese intelligent nutzen. Bspw. zur Rufnummernauflösung bei ein- und ausgehenden Anrufen. So sieht der Mitarbeiter, ob der Anrufer bereits bekannt ist und kann ihn ggf. direkt mit Namen begrüßen. Anhand der Rufnummer des Anrufers können im SAP-System die Anruferdaten ermittelt und angezeigt werden.

## **Automatische Aktionen**

Bei eingehenden Anrufen können automatische Abläufe angestoßen werden, bspw. Öffnen eines Kontakts oder Datenübergabe an eine andere Applikation.

## **Ergonomische Oberfläche**

Die MCA Integration fügt sich optisch nahtlos in SAP ein und ist intuitiv bedienbar. Das Userinterface trägt den Nutzergewohnheiten Rechnung und zeichnet sich durch Ergonomie aus.

## **Plattformen**

Über das SAP ICI-Gateway können SAP-fremde Kommunikationsprodukte, die Kommunikationsservices verwenden, in SAP-Komponenten integriert werden (SAP Interaction Center). Die Schnittstelle unterstützt Telefonie- und Contact-Center-Funktionen.