



## MCA Konvy\* CTI für SAP R/3

Mit diesem Modul wird Telefonie über die SAPphone Schnittstelle - Basis Telephony - unterstützt. Für die Telefonie-Funktionen wird der SAP-eigene Telefonie-Client benutzt.

### Highlights



Telefonie-Funktionen



Rufnummernauflösung



Automatische Aktionen

### Telefonie-Funktionen

Mit der Integration von MCA in Ihre SAP R/3 Umgebung kann diese um umfangreiche Telefonie-Funktionen erweitert werden. Dieses umfasst:

- Signalisierung eingehender Anrufe
- Wählen und auflegen
- Anrufe annehmen,
- Anrufe ignorieren
- Anrufe weiterleiten
- 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 diese Schnittstelle wird auch das SAP Customer Interaction Center (CIC) angebunden.

SAP-seitig wird SAP R/3 oder mySAP mit SAPphone ab Version Server 5.00, Schnittstelle 5.02ASPX oder höher vorausgesetzt. Die Anschaltung an die TK-Anlage erfolgt über den MCA CTI-Server. Der SAP-Benutzer arbeitet über die SAP GUI (Client-Anwendung) mit dem SAP R/3 System. Dieses kommuniziert über die SAPphone-Schnittstelle mit dem MCA Gateway für SAP. Das Gateway wiederum stellt die Verbindung zum MCA CTI-Server her. Dadurch können dem SAP-Benutzer Telefonie-Funktionen in der SAP GUI zur Verfügung gestellt werden.