



MCA Konvy* Contact Center für SAP ICI

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

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.

Intelligente Wartefelder dank IVR, TTS und ASR

Auch in SAP stehen die Contact Center Wartefelder zur Verfügung. Funktionen wie Sprachdialogsysteme (Interactive Voice Response IVR), Spracherkennung (Automatic Speech Recognition ASR) und Text-To-Speech (TTS) helfen dabei, Anrufe vorzuqualifizieren und Ansagen schnell zu bearbeiten.

Plattformen

Über dieses Modul kann das MCA Contact Center über die SAP ICI Schnittstelle das SAP Modul „Call Center Telephony“ nutzen. Die ICI-Schnittstelle (Integrated Communication Interface) dient zur Integration von SAP-fremden Kommunikationsprodukten in SAP-Komponenten, die Kommunikationsservices verwenden. (SAP Interaction Center). Diese Schnittstelle unterstützt Telefonie, ACD, E-Mail und Chat. Es ist als Webservice implementiert (HTTP und SOAP).