

PRESSEMITTEILUNG

07. Februar 2013

1 von 2 Seiten

Ansprechpartner:

Christian Sohn

FRINGS INFORMATIC SOLUTIONS GmbH

Hauptverwaltung Düsseldorf

Kleinhülsen 42

D – 40721 Hilden

Tel.: +49 (21 03) 58 77 -190

Fax: +49 (21 03) 58 77 -310

christian.sohn@frings-informatic.dewww.frings-informatic.de**Pressekontakt:**

Liv Kionka

liv.kionka@frings-informatic.de**Frings Informatic Solutions zeigt SAP-Lösung Business Communications Management auf CCW**

Besucher können nahtlose multimediale Kundenkommunikation kostenfrei für ihr Unternehmen testen

Auf der diesjährigen Call Center World (CCW), die vom 26. bis 28. Februar in Berlin stattfindet, lädt die Frings Informatic Solutions alle Standbesucher zum kostenfreien Test des SAP Business Communications Management (BCM) ein. Das Hildener Unternehmen ist Deutschlands führender Integrator von Multikanal Contact Center Lösungen, zu denen BCM zählt. Mit der vorgestellten SAP-Lösung können Prozessketten in der multimedialen Kundenkommunikation in Sales, Service und Marketing nahtlos realisiert werden.

Das Unternehmen SAP ist einer der weltweit wenigen Anbieter für nahtlose und vollständige Prozessketten in der multimedialen Kundenkommunikation. Möglich wird dies, weil notwendige Prozessmodule ausschließlich aus den SAP eigenen Applikationen wie ACD, CRM oder BI verwendet werden. Außerdem liefert SAP im Standard bereits die zum effizienten Arbeiten notwendige Interoperabilität zwischen den einzelnen Applikationen.

- 2 -

Das SAP Business Communication Management (BCM) ist in der Gesamtprozesskette des Seamless Customer Contact die multimediale Routing Engine (ACD). Es leitet alle relevanten Medientypen wie Telefongespräche, E-Mails, Aufgaben oder vieles mehr. Im Gegensatz zu anderen Lösungen, die oft aus verschiedenen einzelnen Applikationen unterschiedlichster Hersteller konfiguriert werden, ist das BCM ein Baustein in der Gesamtprozesskette eines einzigen Herstellers. Die aktuelle Version SAP BCM 7 SP4 enthält eine Survey IVR, die automatisierte Kundenbefragungen direkt erlaubt.

Besucher des SAP-Messestands A13 in Halle 2 auf der CCW 2013, erhalten die Möglichkeit SAP BCM in der aktuellsten Version kostenlos im eigenen Unternehmen in Form eines „Proof of Concepts“ zu evaluieren.

Über Frings Informatik Solutions

Die Frings Informatik Solutions GmbH ist Teil der Frings Solutions Group. Seit mehr als zehn Jahren ist sie in Deutschland führend in der Integration von ACD Lösungen des Herstellers SAP AG. Mit den Produkten realisieren Unternehmen den Kundenservice in Sales, Service und Marketing und binden diese Kundenkommunikationsprozesse in andere vorhandene SAP Lösungen ein. So entsteht eine homogene, zukunftssichere Gesamtlandschaft. Die ACD Lösungen von SAP optimieren erheblich den Zeitbedarf für Kundenkommunikation und reduzieren so den Aufwand für Betrieb und Aktualität. Insgesamt steigt damit die Kundenzufriedenheit. Weitere Informationen zum Unternehmen stehen auf der Homepage unter www.frings-informatic.de.

Wörter: 346