

PRESSEINFO

Dortmund, 12. April 2011

Neue Lösung von UNIORG verbindet erstmalig SAP ERP und die IP-basierte Lösung SAP Business Communications Management (SAP BCM)

Das Zusammenführen von Telekommunikation und ERP- /CRM-Systemen hat in den letzten Jahren für zukunftsorientierte Unternehmen an Bedeutung gewonnen. „Auch im SAP Umfeld kommen wir an der Thematik nicht mehr vorbei, das hat die diesjährige CeBIT ganz klar bewiesen“, sagt Thomas Weber, Geschäftsführer des Dortmunder SAP-Dienstleisters UNIORG. „Namhafte Unternehmen zeigten großes Interesse an der IP-Kommunikationslösung SAP BCM. Deshalb haben wir uns jetzt auch entschlossen, neben der bereits bestehenden Kopplung des SAP BCM zum SAP CRM eine Kopplung zum SAP ERP herbeizuführen.“

Als erste Implementierung setzt UNIORG auf das bewährte UNIORG Ticketsystem (UNITIC), das eine klassische SAP ERP Erweiterung für die administrative Erfassung, die Abwicklung, eine verursachergerechte Kontierung und das Monitoring von internen Serviceleistungen der IT-Organisation darstellt. In Verbindung mit dem SAP BCM werden z.B. die Organisationseinheit des Anrufers automatisch erkannt, Abrechnungsdaten generiert, Servicezeiten erfasst, u.v.m. Über eine intelligente Rufverteilung ermittelt die Software zeitlich verfügbare Experten oder Ansprechpartner, die aus Datenkonstellationen des zentralen Unternehmenssystems kommunikationsnah aggregiert werden können.

„Gerade die Verbindung zwischen unserem Ticketsystem, SAP ERP und SAP BCM ist der ideale Anwendungsfall für einen medienbruchfreien und durchgängigen Prozess innerhalb der internen Wertschöpfungskette. Alle notwendigen Informationen stehen den beteiligten Unternehmensbereichen innerhalb einer nun homogenen SAP-Systemlandschaft vollständig zur Verfügung“, zeigt sich Weber vom Erfolg der Gesamtlösung überzeugt.

|

PRESSEINFO

Über SAP Business Communications Management (SAP BCM)

Als rein softwarebasiertes IP Contact Center und Telefonielösung eignet sich SAP BCM sowohl für den Einsatz in Call Centern als auch für die ganz alltägliche Unternehmenskommunikation. SAP BCM bietet alle Funktionen für die kontaktkanalübergreifende Geschäftskommunikation und ersetzt den Parallelbetrieb gängiger TK-Anlagen an verschiedenen Standorten. Aus bisher isolierten Kommunikationssystemen entsteht eine einheitliche IP-Kommunikationsplattform, auf der sämtliche ein- und ausgehenden Kontakte auf allen Kanälen gemanagt werden, unabhängig, ob es sich um E-Mails, Telefonate, SMS- oder Faxnachrichten handelt. Der große Vorteil der Lösung besteht darin, dass sie die einfache Integration in bestehende Applikationen wie SAP CRM und ERP ohne zusätzliche Middleware ermöglicht und damit Workflow und Kommunikation optimal verbindet. Durch die CRM/ERP-Anbindung steht dem Anwender über die Kundenstammdaten hinaus ein erweiterter Funktionsumfang zur Verfügung - das Telefongespräch wird zum integrierten Bestandteil des Geschäftsprozesses, beispielsweise im Vertrieb oder im Kundenmanagement. Die Historie ist dabei über die gesamte Wertschöpfungskette abbildbar. So lassen sich beispielsweise mit BCM dynamisch zusätzliche Mitarbeiter in den Service aufnehmen, wenn nach Aussendung von Rechnungsläufen mit einem verstärkten Anrufaufkommen zu rechnen ist. Oder im Fall von offenen Rechnungen lässt sich einstellen, dass bei Anruf der erste Gesprächspartner ein Mitarbeiter aus der Buchhaltung ist.

Über UNIORG

Die Unternehmen der Dortmunder UNIORG Gruppe (www.uniorg.de) bieten mit etwa 120 Mitarbeitern den Firmen aller Branchen und Größen ein umfangreiches Produkt- und Dienstleistungsangebot für die Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb unternehmensweiter IT-Systeme anfallen. Dazu gehören alle Facetten der klassischen SAP-Beratung, Rechenzentrumsleistungen, Managed Services, integrierte E-Business Lösungen und die unternehmensübergreifende Integration der betriebswirtschaftlichen Informationssysteme. Seit mehr als 30 Jahren genießt der zertifizierte SAP-Partner bei seinen Kunden einen exzellenten Ruf. Dazu zählen bekannte Konzerne wie Atlas Copco, Eaton, Philips und Yazaki sowie zahlreiche mittelständische Unternehmen verschiedener Branchen, darunter Denon/Marantz, Dr. R. Pfleger Arzneimittel, VEKA oder Wilo.

Weitere Informationen: UNIORG Gruppe, Lissaboner Allee 6-8, 44269 Dortmund, Tel. 0231 / 94 97-0, Fax 0231 / 94 97-199, www.UNIORG.de, Pressekontakt: Dr. Peer Walter Jahn, p.jahn@UNIORG.de

PR-Agentur: IT Public Relations, Maja Schneider, Tel.: 030-79708771, ms@it-publicrelations.com, www.it-publicrelations.com
