

27.08.2013 – 10:09 Uhr

Contact-Center-Software der nächsten Generation von Huawei zur Integration in SAP(R) CRM zertifiziert

China (ots/PRNewswire) -

Huawei, ein führender globaler Lösungsanbieter im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT), gab heute bekannt, dass dessen Lösung eSpace Contact Center V2 kürzlich zertifiziert wurde und nun in die Anwendung SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) 7.0 integriert werden kann. Die eSpace-CC-Lösung bietet eine Reihe verschiedener Funktionen zur Steuerung von Kontaktzentren, darunter intelligente Rufumleitung, Zugang zu Multimedia-Anrufen und automatische Anrufverteilung. Huawei geht derzeit umfassende Kooperationspartnerschaften mit führenden Anbietern aus verschiedenen Bereichen ein, darunter auch mit SAP, um eSpace CC gezielt weiterzuentwickeln.

Durch das Angebot verschiedener integrierter Services für Unternehmen jeglicher Größe spielt eSpace CC ab sofort eine bedeutende Rolle dabei, Firmen bei der Einführung kundenzentrierter Services und bei der Bewerbung ihrer Produkte zu unterstützen. Firmen, die eSpace CC als Softwaregrundlage in ihren Kontaktzentren einsetzen, haben mehr als nur ein schlichtes Kundendienstzentrum zur Verfügung: Mithilfe der Software von Huawei können sie ein wertschöpfendes Servicezentrum, ein Zentrum mit Marketing-Schwerpunkt sowie ein Profit-Center einrichten.

Huaweis eSpace-CC-Lösung setzt auf ein cloudbasiertes Agentensystem, das eine rasche Verteilung von Ressourcen ermöglicht, zudem benutzerfreundlich ist und bedarfsgerecht arbeitet. eSpace CC setzt alle verfügbaren Ressourcen wirksam ein und kann unterschiedliche Zentren miteinander vernetzen und zu einem zentralen Kontaktzentrum vereinen. Bei netzwerkgestütztem Betrieb können Ressourcen aus unterschiedlichen Kontaktzentren gemeinsam genutzt und eingehende Anrufe auf mehrere Zentren verteilt werden. Da ein virtuelles Netzwerk aus mehreren Kontaktzentren als eigenständiges Marketing- und Kundendienstzentrum dient, können Unternehmen mit dieser Bereitstellungsmethode beim Aufbau und der Inbetriebnahme eines Kontaktzentrums Kosten sparen.

Um die Zufriedenheit der Kunden kontinuierlich zu verbessern, kann Huaweis eSpace-CC-Lösung jetzt auch in ein robustes, zuverlässiges und weltweit erstklassiges CRM-System integriert werden, nämlich in die Anwendung SAP CRM. SAP CRM ist ein idealer Begleiter für eSpace CC, weil dessen integrierte Software genau auf die Business-Software-Anforderungen mittelgroßer bis großer Unternehmen aus allen Branchen und Sektoren abgestimmt ist. Firmen, die als Basis für ihre Kontaktzentren auf Huaweis eSpace CC und SAP CRM setzen, können ein überlegenes Kundenerlebnis anbieten. SAP CRM fasst Kundeninformationen in einer Einzelansicht zusammen und bietet neben Informationen zu Umsatz, Marketing und Service auch entscheidende Service-Einblicke. Diese Features wurden gezielt darauf ausgelegt, Kunden ein bahnbrechendes Erlebnis zu bieten, die Kundeninteraktion zu fördern und die Serviceabläufe effizienter zu gestalten.

Wang Junhai, geschäftsführender Leiter von eSpace CC, erklärte: "Wir sind sehr glücklich darüber, dass eSpace CC in die Software SAP CRM integriert werden kann. Die eSpace-CC-Lösung bietet unseren Kunden eine Reihe verschiedener Funktionen, darunter Cloud-CC, mobile Anwendungen und Social-Media-Dienste. Überdies hat Huawei in Zusammenarbeit mit Huawei-Partnern mehrere erfolgreiche eSpace-CC-Branchenlösungen entwickelt und eingeführt."

Huawei hat mit mehreren Partnern offene Branchenlabors in aller Welt eingerichtet, um die Contact-Center-Lösung rasch entwickeln und verbessern zu können. Im Rahmen künftiger Geschäftspartnerschaften, die für beide Seiten vorteilhaft sind, wird das Unternehmen die Kooperation und den Austausch mit seinen Partnern fortsetzen.

Informationen zu Huawei

Huawei ist ein führender globaler Lösungsanbieter im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT). Wir setzen uns dafür ein, Telekommunikationsbetreibern, Großunternehmen und Verbrauchern mit wettbewerbsfähigen Lösungen und Diensten einen größtmöglichen Mehrwert zu bieten. Statten Sie Huawei online einen Besuch ab, um Näheres zu erfahren: www.huawei.com [<http://www.huawei.com/>]

Web site: <http://www.huawei.com/>

Kontakt:

KONTAKT: Helen Hong, +86-571-8113-8356, helen.hong@huawei.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100053057/100742800> abgerufen werden.