



兄弟国际公司 (BIC)

Mike “ SAP TOPCALL ”

“ TOPCALL

“

TOPCALL

”

解决方案 (续)

采用 TOPCALL 服务器, 兄弟公司可以高效地发布常见问题、产品更新和产品手册。在实施 TOPCALL 解决方案前, 兄弟国际公司的信息分散存储在多个地方。其中包括 SAP 数据、网络硬盘上的 word 文档、图像文档和公司网站数据。TOPCALL 通过语音系统引入了单点服务模式。现在, 客户可以通过电话直接获取文档, 缩短了客服代表的通话时间。

公司还需要发送大量传真广播, 以满足客户的信息需求。但升级 SAP 前, 各个独立系统经常超载, 无法完成传送任务。SAP 内置的活动功能支持外发活动信息。通过 TOPCALL 服务器使用活动功能, 兄弟国际公司可以根据客户偏好选取传真或电邮形式发送活动资料。

“在此之前, 每个客户代表的办公桌旁都有一台传真机,” Mike 补充说。“集成 TOPCALL 后, 点击 SAP 的一个按钮就能向客户发送真。”

优势与成果

除了与 SAP 集成, TOPCALL 还提供一流的支持服务, 在出现新的需求时能灵活扩展系统功能。此外:

- ▲ TOPCALL 互动语音应答 (IVR) 系统具备便于维护的树形构;
- ▲ 其解决方案缩短了客服代表的通话时间;
- ▲ 查看和创建报告十分简便;
- ▲ 不需要维护冗余数据库; 并且
- ▲ 提供支持各类应用数据集合的硬件。

“单就功能来说, TOPCALL 和其他硬件供应商不分伯仲,” Mike 表示。“但在整个过程中, 支持团队给予我们巨大帮助。这是我们选 TOPCALL 的最重要因素。支持人员是解决方案中最有价值的部分。”

联系TOPCALL

电话:

美国 1-888-4-TOPCALL

加拿大 1-877-8-TOPCALL

电子邮件:

sales@topcallamericas.com

网站: www.topcall.com/info