

针对 SAP R/3 的计算机电话集成(CTI)



TC/Snapware 与 SAP R/3

特性概述

功能强大

- SAP 电话集成
- 自动生成工作流程
- 通话记录
- 一键拨号
- 通话提醒
- 电话留言自动化
- 通话名单拨号
- 通话日志
- 预先设置的交易条目

TOPCALL Snapware 电话功能

SAP R/3 与 TOPCALL Snapware 相结合，整合每一个工作站的用户数据，确保客户请求得到快速、高效的应答。来电时，在用户接听前，Snapware 将自动启动 SAP 交易并显示与客户环境相关的一切信息。利用现有的 SAP 数据提高工作效率。TOPCALL Snapware 和 SAP 电话还为用户提供在 SAP R/3 内拨打电话、来电显示和自动创建交易等额外功能。Snapware 实现 SAP R/3 接口与专用交换机(PBX)的连接。由于 Snapware 通过 RFC 与 SAP 集成，几乎任何一种 SAP R/3 应用都可以和计算机电话集成(CTI)进行整合。

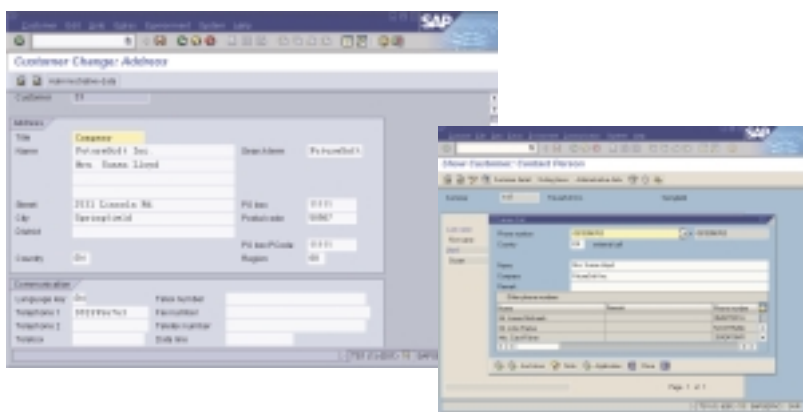


来电支持

来电时，TOPCALL Snapware 将在 SAP R/3 中启动数据库检索，并弹窗显示来电者的相关数据。此外，用户可以对 Snapware 进行设置，来电时自动触发 SAP 交易并填充来电者的信息。Snapware 支持针对不同用户开启预设的 SAP 窗口，或根据分配的工作流程及工作任务启动对应编号的交易。通话准备(set-to-start)系统帮助用户在接听电话前做好充分准备，从而提高客户满意度，提升每一通电话的效果。如果无法识别来电信息，将触发新的交易并自动填充客户信息。

拨号支持

TOPCALL Snapware 能大大简化电话营销流程，确保基于 的营销策略得到有效实施。用户选中相关人员，再点击“拨号(Dial)”按钮，Snapware 将自动发起通话。自动拨号有助于提高工作效率，节省时间，减少拨号错误。如果对方暂时无法接通，Snapware 将生成通话提醒并自动填充相关信息。用户可以设置通话间隔和通话原因。Snapware 将以弹窗形式提示用户再次发起通话。



针对 SAP R/3 的计算机电话集成(CTI)

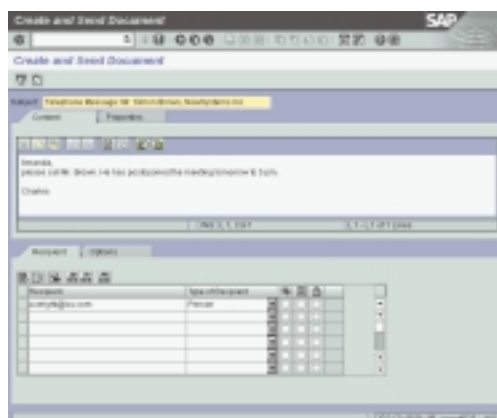


TC/Snapware 与 SAP R/3



从电话列表发起通话

TC/Snapware 支持从电话列表发起通话。高级企业应用编程语言 (ABAP) 检索结果 (例如“100 天以前的所有订单请求”或“特定材料号的所有交货单”) 可以导入 TC/Snapware, 生成电话列表以备将来使用。如果对方暂时无法接通, 将创建通话提醒, 经过特定时间间隔后提醒用户再次发起通话。这样将避免遗漏任何一个客户, 保证及时完成营销活动。



电话留言

有时用户可能需要代同事接听电话。快速创建电话留言非常重要。借助 TC/Snapware 和 SAP Office 或其他标准电子邮件系统, 用户可以创建电话留言, 自动填充来电者信息并发送给被呼叫方。用户也可以手动添加信息并发送给合作伙伴。这项功能可以确保信息不丢失。所有相关数据被快速准确地发送给指定人员。直观、迅速的操作让员工更愿意代同事接听电话。

TC/Snapware 通话日志

TC/Snapware 在 SAP R/3 内创建独立的表格作为通话日志。通话日志用于记录所有进出电话。记录与是否完成通话无关 (即使电话未接通或工作站已关闭, 通话日志也会保留相关记录)。每条记录都包含此次通话的处理信息, 如来电者身份、接听人员、来电时间和通话时长等。实时记录, 帮助管理员追踪每一次通话, 或生成回电名单。通话日志还为用户提供未接来电的信息, 按照通话状态分为“已完成”或“未完成”。

