



SOFTWARE



Unified Communications

mrs 5.1 für mySAP CRM
mySAP Business Suite & SAP R/3

Multichannel Contact Center
Fax • Voice • E-Mail • Pager
CTI • ACD • Power Dialer

www.cycos.de

mrs für SAP

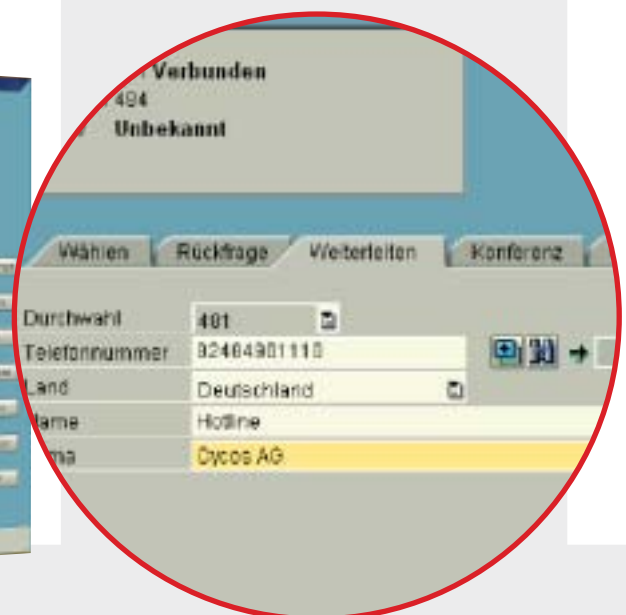
mrs für SAP R/3 und mySAP

Business Suite erweitert Ihr bestehendes SAP R/3 oder mySAP Business Suite um einen Unified Communications-Server, der alle Kommunikationsdienste (Fax, E-Mail, Voice-mail, Telefonie, SMS, ACD und Multi-channel Contact Center-Funktionen) in einer Plattform integriert und somit die Effizienz am Arbeitsplatz deutlich verbessert. Mit mrs für SAP R/3 oder mySAP Business Suite können Sie jetzt alle Telefonie-Funktionen, die Ihnen

SAPphone oder das Interaction Center (IC) zur Verfügung stellen, direkt aus Ihrem SAP R/3 oder mySAP Business Suite-Client nutzen. Zusätzlich können Sie jeden Arbeitsplatz zu einem multimedialen Call Center-Agentenplatz erweitern. mrs unterstützt auch den neuen IC Web Client in mySAP CRM 3.1. Zusätzlich bietet Cycos CTI-Funktionen für alle Rollen im People Centric CRM.

Nutzen für Ihr Unternehmen:

- Wettbewerbsvorteil durch effizientere interne und externe Kommunikation
- Produktivitätssteigerung durch bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Kostenvorteil durch bessere Kommunikationsergonomie
- Schneller ROI
- Investitionsschutz durch Nutzung bestehender Infrastruktur
- Uneingeschränkte Mobilität der Mitarbeiter





Vorteile für den Mitarbeiter:

- Die gesamte Nachrichtenverwaltung übersichtlich an einem Ort
- Einfacher Versand und Empfang von Fax-, E-Mail-, Voicemail- und SMS-Nachrichten in gewohnter SAP R/3-Oberfläche
- CTI-Funktionen wie Telefonjournal im SAPphone für alle In- und Outbound-Aktivitäten, automatisches Aufrufen eines SAP R/3-Kontaktes bei eingehendem Anruf
- Mobiler Zugriff via Web und WAP auf stationäres Telefon
- Kein Lernaufwand durch Integration in die gewohnte Oberfläche

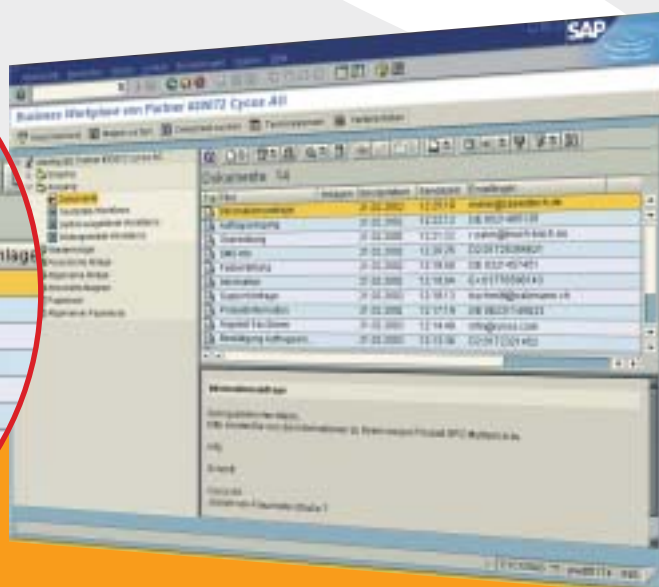
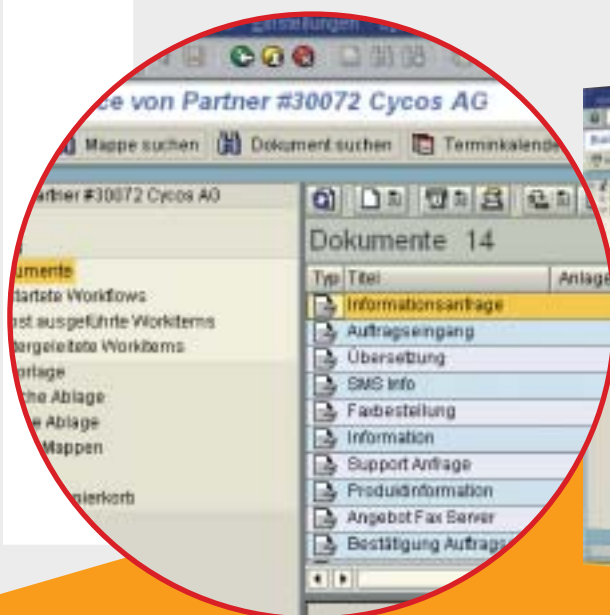
Vorteile für den Administrator:

- Verwendung von Standards (Windows 2000, SAP R/3, LDAP, XML)
- Umfangreiches Servicepaket von 24h-Hotline bis Service vor Ort
- Realtime Monitoring und -Tracing
- Für Messaging-Dienste ist keine zusätzliche Clientsoftware notwendig

Ihre Vorteile auf einen Blick

- ACD, E-Mail, Fax, Voice, SMS und CTI für SAP R/3- und mySAP.com-User
- Zertifizierte CTI- und Fax-Integration in SAP R/3, mySAP Business Suite und mySAP CRM (SAPphone/SAPconnect)
- Mehrmandantenfähigkeit
- Integration in MS Exchange, Lotus Notes, etc.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage: www.cycos.de/sap



Interaction Center Funktionen:

- Agenten An- und Abmeldung an Contact Center-Gruppen
- Gruppen Call (ACD)
- Multichannel Queueing aller eingehenden Dienste
- Real Time Monitoring aller Call Center Events inkl. Auslastung der TK-Anlage
- Agent ready / Agent not ready
- Power Dialing und Kampagnen-Administration
- Automatische Nachbearbeitungszeit
- Zusätzliche Call Center-Features, die über das CRM Modul hinausgehen

CTI Funktionen:

- Jede Rufnummer im Text durch Mausclick anwählbar
- Wählen, Vermitteln, Makeln, Konferenzschaltung
- Wiedervorlage erfolgloser Anrufe durch serverbasierte Protokollierung sämtlicher CTI-Aktivitäten
- CTI-Funktionalität in SAP R/3 und mySAP.com
- Pop-Up-Funktion des Datenbank-eintrages bei eingehendem Anruf (SAP R/3-Funktion)

Unified Messaging:

- Voice-over-IP-fähig, H.323
- Fax (Gruppe 3 und Gruppe 4)
- LAN-Drucker als Faxempfangsgerät konfigurierbar
- Mehrere performante Voicemail-Systeme mit frei wählbarem Ansagetext (persönliche Voicebox)
- Weiterleiten eingegangener Sprachnachrichten auf ein beliebiges Telefon
- Versand von Kurznachrichten (SMS) in alle relevanten Mobilfunknetze
- Message-Waiting-Signalisierung über SMS, PC oder TK-Anlage

Persönliche Mobilität:

- Zugriff auf Voice- und Fax-Box über PC (POP3 / IMAP4 / Web), Telefon und Mobiltelefon (einschließlich WAP-Unterstützung)
- Ergonomisches Voicemail-Menü und Faxweiterleitung via Telefon
- Änderung der stationären Rufumleitung mittels WAP
- Fernzugriff auf Telefonjournal via WAP

TK Anlagen:

- CSTA-, TAPI- und TSAPI-fähige TK-Anlagen der bekannten Hersteller
- Unterstützung aller gängigen ISDN- und Analog-Protokolle

Unterstützte Server-Versionen:

- Fax ab SAP R/2-Version 5.0F
- MS Windows NT 4.0-Server inkl. SP6
- MS Windows 2000-Server
- SAPphone-Version 3.40A ab SAP R/3-Version 4.0A/B
- Interaction Center Funktionalitäten ab R/3 4.5 C
- Unterstützung von CRM 3.0 und 3.1

Unterstützte Hardware (serverseitig):

- Ab Pentium III - 450Mhz, 256 MB RAM
- Aktive CAPI-fähige ISDN-Karten (EICON), 1-30 B-Kanäle je Steckplatz
- Dialogic Hardware-Support, 1-30 Leitungen je Steckplatz
- Alle PCI -Netzwerkkarten – Ethernet / Token Ring

Zusätzliche Ein- und Ausgabe-Geräte:

- HP Digital Sender
- HP Scan Jet 5300

Skalierbarkeit:

- Unbegrenzte Benutzeranzahl (CTI, UMS)
- MS clusterfähig
- Unbegrenzte Kaskadierungsfähigkeit
- Call Center von 5-250 Agenten

Kostenreduktion:

- Vereinigung aller Dienste und Nachrichten in einem System (geringerer Installations- und Wartungsaufwand)
- Gebührensparender Faxversand durch intelligentes Faxmanagement
- Zukunftssicher durch klare Ausrichtung auf die mySAP Enterprise Portal-Strategie

Cycos AG • Headquarter
Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf / Germany
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100
www.cycos.de
sales@cycos.de

Cycos AG • SAP Competence Center
Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf / Germany
Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Cycos AG
Raiffeisenstr. 14
70771 Leinfelden-Echterdingen
Germany
Tel. +49-(0)711 - 3060-0
Fax +49-(0)711 - 3060-140

Cycos France SAS
Immeuble Elysées La Défense
7c, Place du Dôme
92056 Paris La Défense Cedex / France
Tel. +33-(0)172 - 75 72-32
Fax +33-(0)172 - 75 72-34

Weitere Informationen erhalten
Sie auf unserer Website unter
www.cycos.de/sap