



## **inConcert SAP Connector**

**inConcert y SAP unen sus capacidades en gestión de centros de contacto y relaciones con los clientes, para que su compañía entregue en todo momento el mejor y más adecuado servicio de forma personalizada.**



# Conectividad con SAP en inConcert Allegro

SAP® Certified  
Integration with SAP Applications

inConcert y SAP unen sus capacidades en gestión de centros de contacto y relaciones con los clientes, para que su compañía entregue en todo momento el mejor y más adecuado servicio de forma personalizada.

inConcert SAP Connector integra todas las funcionalidades de gestión y control de telefonía, que se acceden directamente desde SAP CRM (versión 5.0 y superiores). Esto permite que el agente que trabaja con SAP procese llamadas entrantes, salientes del marcador predictivo y callbacks, y además pueda visualizar datos e información en SAP de forma automática en el momento en que se establece la comunicación con el cliente, todo sin tener que salir en ningún momento de la aplicación SAP CRM.

De esta forma, sus agentes pueden mejorar la experiencia del cliente con respuestas rápidas y precisas, estar bien informado en cada contacto y además incrementar la productividad y la eficiencia en sus tareas.

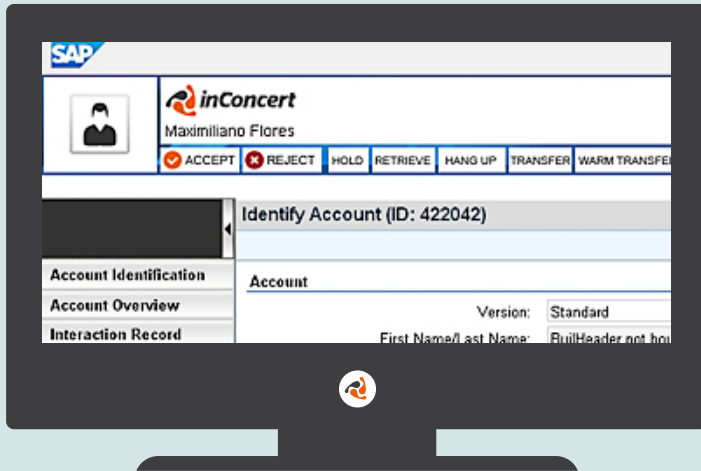
## Visualice el estado total de su operación

Gracias a inConcert SAP Connector es posible que desde SAP CRM se transfieran llamadas, conociendo en todo momento el estado de su operación y la disponibilidad y conexión de los agentes.



Gracias a inConcert SAP Connector es posible transferir las llamadas conociendo en todo momento el estado de su operación y la disponibilidad de los agentes, de forma unificada desde SAP CRM.

# Gestione toda la operación



Al registrarse a **SAP CRM**, el agente queda automáticamente registrado en **inConcert Agent** y, desde el mismo escritorio, puede establecer su disponibilidad para atender nuevas llamadas, sus descansos, sus momentos de capacitación, etc.

Esta gestión de los cambios de estado del agente desde la interfaz de **SAP CRM**, permite que los reportes de desempeño de los operadores puedan ser más precisos y el control del personal más eficiente, con supervisión y monitoreo en tiempo real a través de **inConcert Supervisor**.

# Controle integralmente la interacción con el cliente

El agente puede gestionar llamadas y otras funciones de telefonía, de manera unificada desde el escritorio de **SAP CRM**, sin necesidad de salir o cambiar de aplicación en ningún momento.

Atender, cortar, rechazar y transferir llamadas, entrantes y salientes. Realizar conferencias, poner llamadas en espera y recuperarlas, son algunas de las funciones que el operador puede realizar desde su aplicación de gestión **SAP CRM**.

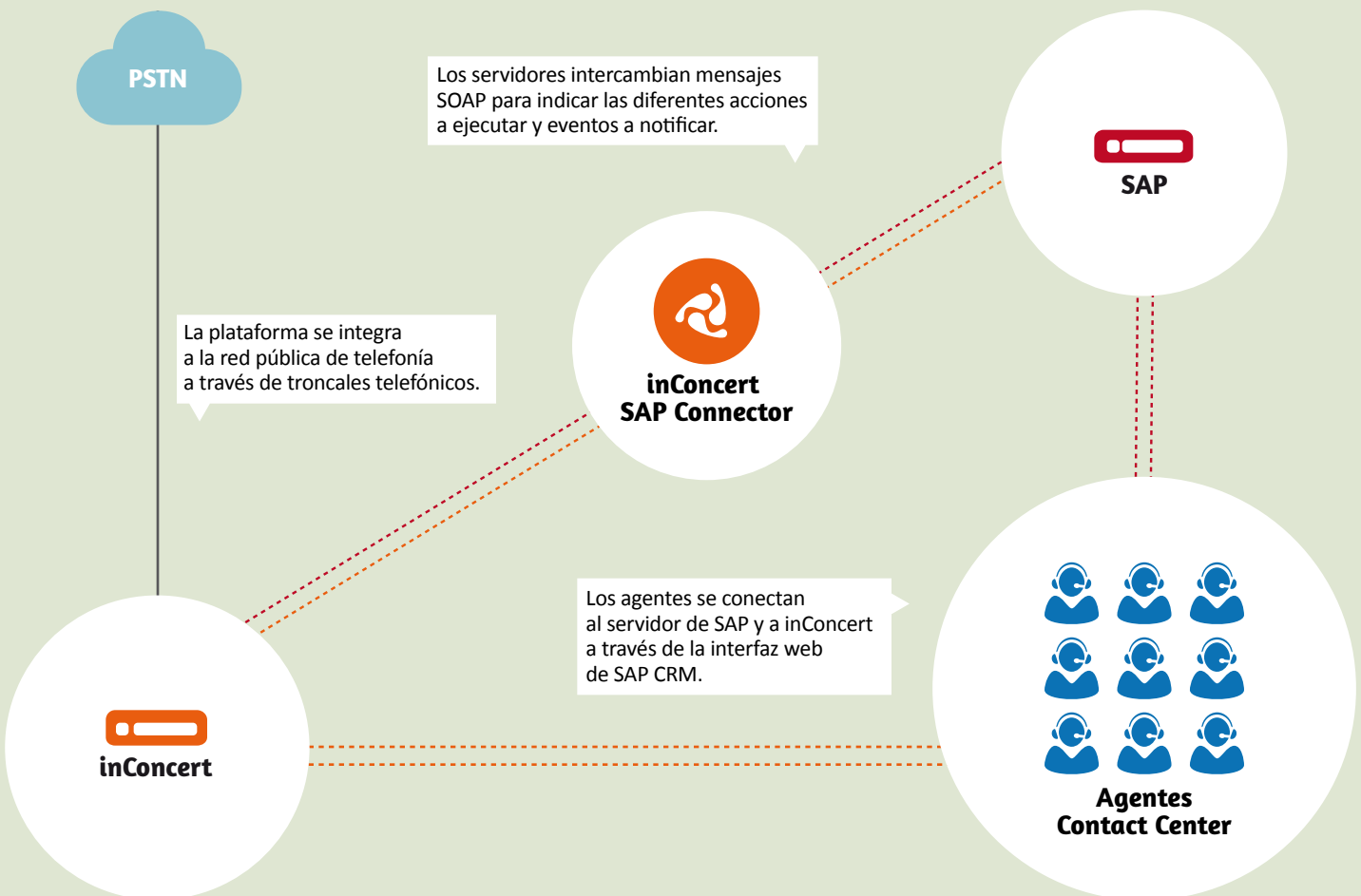


# ¿Cómo funciona?

El conector consiste en un grupo de Web Services de tipo SOAP, los cuales se publican y ejecutan en el servidor de comunicaciones de **inConcert**, utilizando Microsoft IIS.

Estos servicios fueron desarrollados ajustándose a la especificación estándar ICI 3.07 provista por **SAP** para este fin.

Mediante ellos **inConcert** es capaz de intercambiar con **SAP** la mensajería necesaria para notificar todas las funciones, los eventos y los cambios de estados por los que transita una llamada o un usuario. Esto constituye una arquitectura conocida como server-to-server, en la cual, los clientes de **SAP CRM** e **inConcert Agent** se mantienen siempre sincronizados, pero a la vez funcionando independientemente entre sí, ya que cada uno se comunica únicamente con su servidor.



# Potencie su negocio y mejore la experiencia de cliente

Obtenga una visión integral de los clientes y sus interacciones y potencie su operación con una mayor cantidad de información.

A través del *callerID* u otros datos de telefonía los agentes pueden tener disponible información valiosa sobre el cliente dentro de **SAP CRM**, en el momento en que llega su llamada. Esto permite ofrecer un servicio personalizado, rápido y de excelencia a sus clientes.

## Funcionalidades Certificadas

- Inicio de sesión de agente unificado desde SAP CRM
- Cambios de estados de agente
- Funciones generales de telefonía:
  - Atender llamada entrante
  - Cortar llamada activa
  - Rechazar llamada entrante
  - Pasar y recuperar llamada en espera
  - Envío de tonos DTMF
  - Manejo de llamadas salientes
  - Manejo de transferencias (en uno y dos pasos)
  - Manejo de conferencias
- Manejo de estado de Wrap Up
- Manejo de llamada de consulta
- Búsqueda y manejo de presencia de colas (campañas entrantes)
- Búsqueda y manejo de presencia de agentes
- Posibilidad de ubicar a los agentes en cualquier puesto (Free Seating)
- Identificación de llamadas recibidas mediante el número de cliente



### España

Joaquim Molins 5, 4º Planta  
08028 – Barcelona  
Teléfono: +34 931 922 920

C/Eloy Gonzalo, 25, 1ª planta.  
28010 - Madrid  
Teléfono: +34 931 922 920



### México

Homero 1425 Piso 11 Desp. 1103 Col.  
Polanco 2 Sec. Deleg. Miguel Hidalgo  
C.P. 11540  
Teléfono: + 52 55 5202 70 94

Donato Guerra 649 Int.9  
Col. Centro  
Culiacán, Sinaloa C.P. 8000  
Teléfono: + 52 55 5202 70 94



### EEUU

1221 Brickell Ave. 9th Floor,  
Miami, Florida, 33131  
Teléfono: + 1 (305) 377-8771



### Portugal

Av. Estados Unidos da America  
nº 97, 12º Esq1700 - 167 Lisboa  
Teléfono: + 351 218 444 357



### Perú

Av 2 de Mayo 516 Oficina 501  
Miraflores, Lima 18  
Teléfono: + 51 640 2440



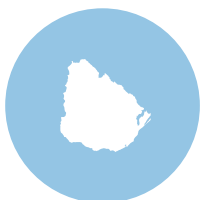
### Email

[info@inConcertCC.com](mailto:info@inConcertCC.com)



### Twitter

[@inConcertCC](https://twitter.com/inConcertCC)



### Uruguay

Solano García 2458  
11300, Montevideo  
Teléfono: + 598 (2) 716 6644



### Facebook

[inConcertCC](https://www.facebook.com/inConcertCC)



### Teléfono internacional

+ 1 (210) 247-5116



### Web

[www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)