

Nicht selten kommt es vor, dass bei Syntace, einem Hersteller von Highend-Equipment für Straßen-, Mountainbike- und Cross Country-Rennen, das Telefon klingelt und ein Hobbysportler, ein Händler oder einer der großen, internationalen Radprofis dringend ein spezielles Lenkersystem für seine Rennmaschine benötigt. Bei solchen Bestellungen oder Anfragen zum Lieferstatus eines

auch mit dem vorhandenen ERP-System (Microsoft Dynamics NAV) gekoppelt ist.

### Bunter Lösungsmix

Generell ist der Markt für integrierte Kommunikationslösungen durch eine Vielzahl an Herstellern geprägt, deren Angebot zumeist isolierte Insel-Lösungen beinhaltet. Eine

tifizierung des Anrufers anhand seiner Telefonnummer. Für das Gespräch stehen folglich Kontaktdaten wie der Name und die Adresse zur Verfügung. Praktisch ist auch die sogenannte Rückwärtssuche. Hierbei findet eine Anbindung von Telefonbuch-CDs statt, die umgekehrt die Suche nach Namen über eine Telefonnummer ermöglichen.

In einer weiteren Stufe lassen sich diese Kontaktinformationen in die führende Applikation, etwa das ERP-System, übernehmen, so dass Kopieren oder Abtippen entfällt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, unternehmensspezifische Anpassungen vorzunehmen.

# UC mit Erfolgsfaktor

Bei Investitionen in eine moderne Unified Communications-Lösung (UC) ist besonderes Augenmerk auf die Integrationsmöglichkeiten mit der vorhandenen IT-Infrastruktur zu richten: Nur so lassen sich echte Nutzeffekte für das jeweilige Unternehmen erzielen.

bestimmten Lenkertyps mussten bislang die entsprechenden Kontaktdaten über das Warenwirtschaftssystem eingesehen werden, um Auskunft geben zu können. Das war zeitintensiv, umständlich und verursachte eine Menge Fehler. Doch diese Zeiten sind vorbei, denn das Unternehmen nutzt inzwischen eine moderne UC-Lösung, die neben Leistungsmerkmalen wie Präsenz-Management, Instant Messaging und Kalenderintegration

deutliche Vereinfachung der Kommunikation sowie die Optimierung der Geschäftsprozesse lassen sich allerdings mit Einsatz dieser Plattformen nicht erzielen. Besser eignet sich eine UC-Lösung, die mit den bestehenden IT-Systemen, also ERP- und CRM-Software, verknüpft werden kann. Syntace nutzt die Lösung Pro Call Enterprise, mit der sich unterschiedliche Integrationstiefen umsetzen lassen. Die Grundlage bildet dabei die einfachste Stufe, bei der es darum geht, die vorhandenen Kontaktinformationen für die Kommunikation nutzbar zu machen.

Dies geschieht mit Hilfe eines Verzeichnisdienstes, der die unterschiedlichen Datenbankformate der eingesetzten Systeme, also beispielsweise Microsoft Dynamics Produkte, SQL-basierte CRM- und ERP-Systeme, Lotus Notes sowie öffentliche Exchange Ordner, in einem konsistenten Verzeichnis zusammenfasst. Gleichzeitig kann eine einheitliche Formatierung von gespeicherten Informationen aus verschiedenen Datenquellen vorgenommen werden, also etwa verschiedene Rufnummernformate oder die unterschiedliche Reihenfolge einzelner Kontaktinformationen. Somit wird die Rufnummernauflösung möglich, es erfolgt die Identifizierung

### Implementierung ohne Probleme

Die Implementierung der Schnittstelle zwischen UC und der ERP- beziehungsweise der CRM-Lösung erfolgt auf Basis gängiger Programmiersprachen. Sollte das entsprechende Knowhow intern nicht verfügbar sein, empfiehlt es sich einen Systemintegrator zu Rate zu ziehen. Beispielsweise lässt sich das Gesprächsfenster der UC-Lösung um beliebige Parameter aus dem ERP- oder CRM-System erweitern. Typischerweise werden dabei Daten wie Kundentyp, kundenspezifische Rabatte oder Rechnungsstatus übernommen. Alternativ können Informationen zu offenen Posten für das Telefonat aufbereitet werden. Überschreitet zum Beispiel die ausstehende Zahlung eines Kunden einen bestimmten Betrag, wird dieser im Gesprächsfenster des jeweiligen Mitarbeiters angezeigt.

Zusätzlich lassen sich neue kontextbezogene Funktionen und Aktivitäten aus dem CRM- oder dem ERP-System für den jeweiligen Kontakt in der UC-Lösung definieren. Beim Klick auf die jeweiligen Kontaktdaten mit der rechten Maustaste können damit zu den Standard-Funktionen neue Aktivitäten wie „Erstellen eines Lieferscheins in der Warenwirtschaft“ eingefügt werden.

Hille Vogel



Hille Vogel ist Marketing Director bei Estos.

E-Mail: hille.vogel@estos.de