



Warszawa, dnia 4 grudnia 2008 r

FINNSOFT WDRAŻA CONTACT CENTER SAP NA WĘGRZECH

SAP Hungary i Finnsoft podpisały umowę na wdrożenie systemu contact center SAP® Business Communications Management (BCM) w Eszakkunantuli Vizmu (EDV) – Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji obsługującym północno-zachodnie Węgry. SAP BCM zostanie zintegrowany z działającym w EDV systemem SAP IS-U (Utilities).

Wdrożenie contact center w EDV będzie pierwszą w Europie i na świecie integracją SAP BCM z SAP IS-U Utilities. Do tego zadania SAP Hungary wybrał Finnsoft ze względu na duże doświadczenie konsultantów w zakresie wdrożeń SAP BCM oraz stabilnością wynikającą w wieloletniej opiece nad działającymi już w Polsce systemami contact center.

„Nasza wiedza na temat contact center SAP BCM jest unikalna w tej części Europy. Możemy pochwalić się największą ilością wdrożeń tego systemu. Przy implementacji SAP BCM na Węgrzech zdobędziemy nowe kompetencje związane z integracją z systemem SAP IS-U. Nowe doświadczenia będziemy mogli z powodzeniem wykorzystać na rynku polskim.” powiedział Piotr Pytlakowski, Dyrektor Generalny Finnsoft Sp. z o.o.

SAP BCM to call/contact center w pełni oparte o sieć komputerową (typu all-IP). Jest to zintegrowany system organizujący pracę centrum obsługi klienta, a jednocześnie pełni funkcję typowej centrali telefonicznej. SAP BCM łączy przekaz głosu i danych z systemami informatycznymi oraz bazami danych tworząc jeden, centralnie zarządzany system. Był pierwszym na świecie jednorodnym system all-IP organizującym pracę call center, w pełni przystosowanym do zarządzania wszystkimi typami połączeń - telefonii stacjonarnej i komórkowej, poczty elektronicznej, faksów, formularzy WWW, Chat, SMS oraz serwisów automatycznych IVR.

Rozwiązanie **SAP IS-U (Utilities) dedykowane jest dla przedsiębiorstw użyteczności publicznej** - dostarczających oraz sprzedających energię elektryczną, gaz, wodę, telewizję kablową, zapewniających ogrzewanie i wywóz śmieci - zarówno dla dużych koncernów, jak i małych firm miejskich. Umożliwia ono poprawę usług świadczonych klientom, zwiększenie bezpieczeństwa i wzrost rentowności. Optymalizuje procesy zarządzania przedsiębiorstwem, obsługę działań biznesowych, sprzedaż i marketing, zarządzanie pracą, zarządzanie danymi dotyczącymi energii, rozliczanie, fakturowanie, wymianę danych między firmami oraz zarządzanie relacjami z klientami.

Firma Finnsoft Sp. z o.o. jest partnerem firmy SAP AG w zakresie rozwiązań zarządzania kontaktami i relacjami z klientami – SAP BCM i SAP CRM. SAP BCM został wdrożony przez Finnsoft w takich firmach jak: Grupa Lotos, Toyota Bank Polska, Toyota Leasing Polska, Deutsche Bank PBC, RCI Bank Polska, Cardif Polska, Bank BPS, WSZ PWN.

Dodatkowych informacji udziela:

Joanna Lisiecka Marketing & PR Manager
joanna.lisiecka@finnsoft.pl
Tel. 0 22 46 36 428 kom. 0 665 626 204
Finnsoft Sp. z oo, 01-445 Warszawa, ul Ciołka 11A/314

