



## Datenblatt

Sinch Contact Center für  
SAP Cloud for Customer  
SAP Cloud for Sales  
SAP CRM on premise  
SAP ERP

Erst testen, dann kaufen – Sinch Contact Center:

# Ihr individuelles „Proof of Concept“ für Ihre SAP-Anwendungen.

Das „Proof of Concept“ (POC) der Frings IT für das Sinch Contact Center gibt Unternehmen die schnelle, einfache und kostengünstige Möglichkeit, die Applikation im Livebetrieb auf die spezifische Ziele im Unternehmen zu prüfen. Das POC besteht aus einem Server inklusive OS und DB, sämtlichen Installations- und Konfigurationsarbeiten sowie optional aus einem ISDN/IP-Gateway mit entsprechenden Schnittstellen (PRI, BRI), um das System an die bereits vorhandene Telefonanlage anschließen zu können. Die Frings IT-Consultants übergeben das Testsystem vor Ort fertig installiert. Der Testzeitraum ist zunächst auf 30 Tage beschränkt und kann nach Absprache gerne verlängert werden. Das Angebot von EUR 3.390.--\* gilt als Festpreis.

### Die Ziele des „Proof of Concept“:

- Das vorhandene LAN/WAN des Kunden auf VoIP-Qualität testen.  
Die sehr gute Sprachqualität der Sinch Contact-Center-Anwendung erfahren.
- Das Contact Center bietet eine Vielzahl von Vorteilen, die der Kunde testen kann, wie z.B. skill based routing, monitoring, reporting, queues, dashboards sowie verschiedenste Möglichkeiten für die moderne Unternehmenskommunikation.
- Sinch CC mit SAP CRM Kopplung evaluieren. CC in Verbindung mit CRM bietet „out of the box“ CTI-Funktionen die jeder interessierte SAP CRM Kunde ausprobieren sollte.  
Der Kunde muss nur das entsprechende CRM und Know-how bereitstellen.

### Umfang POC-Konfiguration

- 20 Agenten
- 5 Call Center Queues
- 3 verschiedene Rollen
- Kalender-Öffnungszeiten
- Beispiel-Ansagen (Prompts)
- Contact Center Standard Monitorings
- Contact Center Standard Reports
- Beispiel-IVR
- Bereitstellung OII-Schnittstelle aus CC

### Voraussetzungen

- Sinch Contact Center Testlizenzen
- USB Headsets zum Anschluss an Agenten PC's
- Max. 10 Agenten-Arbeitsplätze mit „fat client“ PC
- USB, Windows OS und Internet Explorer
- Bei Anschluss des POC an die TK-Anlage ein entsprechend konfigurierter ISDN Port
- Bei Evaluierungswunsch CC mit SAP CRM ein SAP CRM-Testsystem (kundenseitige Anpassung der RFC Schnittstelle zur SAP Integration notwendig)
- ggf. IP/SIP Tischtelefone

\* (nähere Details nach Absprache)