

Flamco Wemefa optimiert Vertrieb mit Unified Communication und Contact-Center von MCA



Überblick

■ Die Aufgabe

Flamco Wemefa benötigte eine Unified-Communications-Lösung, um die Kommunikationsprozesse im Vertrieb zu optimieren. Der Vertrieb sollte wirksam unterstützt werden und Kunden zu jeder Zeit umfassend informierte Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

■ Die Lösung

Mit dem MCA Konvy implementierte Flamco Wemefa eine Unified-Communications-Lösung, die TK-Funktionen tief in Lotus Notes und IBM i integriert. Zusätzlich implementierte man ein Contact-Center, um mit Anrufverteilung und IVR Kunden und Vertrieb ins Gespräch zu bringen.

■ Die Vorteile

Der Vertrieb von Flamco Wemefa kann nun alle Funktionen der Telefonanlage aus Lotus Notes und aus IBM-i-Lösungen heraus nutzen. Gewählt wird per Mausclick, Informationen stehen automatisch und in Echtzeit bei allen aus- und eingehenden Anrufen zur Verfügung.

Effiziente Kommunikationsprozesse im Vertriebsinnendienst

Mit innovativen Produkten für den Heizungs- und Sanitärbereich sowie einem ausgezeichneten Service hat die Flamco Wemefa GmbH, Mitglied der weltweit aktiven Flamco-Gruppe, im deutschen Markt einen bedeutenden Marktanteil erreicht. Diese Position wird kontinuierlich weiter ausgebaut. Vom Standort Velbert aus liefert Flamco Wemefa seine Produkte zentral in die ganze Republik.

Weltbekannte Markenhersteller wissen um die Kompetenz von Flamco Wemefa. Sie vertrauen den innovativen und attraktiven Produktlösungen, der Kundenorientierung und der Nähe zu den wichtigsten Partnern – oftmals seit Jahrzehnten.

Im April 2004 wurden die Vertriebsaktivitäten der Firmen Flamco Flexcon GmbH und Wemefa H. Christopheit GmbH

in eine Vertriebsgesellschaft, die Flamco Wemefa GmbH, überführt. Von den hierdurch geschaffenen Synergien profitieren vor allem die Flamco-Wemefa-Kunden – weil organisatorische und logistische Vorteile für eine straffere Vertriebsstruktur sorgen. Kommunikationstechnisch und informationslogistisch basiert diese kundenorientierte Strategie auf einer umfassenden Unified-Communications-Infrastruktur mit IBM-Systemen als Plattformen, die Flamco Wemefa mit dem Beratungs- und Umsetzungspartner MCA aufgebaut hat.

Für die Zusammenarbeit nutzen 50 Mitarbeiter bei Flamco Wemefa die Collaboration-Lösung Lotus Notes von IBM. Als Server steht eine IBM i im Zentrum der IT-Infrastruktur. Schon vor längerer Zeit hat das Vertriebsmanagement erkannt, dass kommunikationsintensive Aufgaben wie der Verkauf und die Kundenbetreuung hochintegrierte IT- und Telekommunikationssysteme für eine wirksame Unterstützung benötigen. Deshalb war das Thema Unified Communications speziell mit IBM-Lösungen bei Flamco Wemefa schon länger ein Thema.

„MCA ist ein idealer Partner, weil er sich sowohl mit Unified Communications als auch in der IBM-Welt auskennt.“

Helmar Richter, Organisations- und Qualitätsmanagement, Flamco Wemefa

Auf der Suche nach einem geeigneten Partner kristallisierte sich bei den Suchbegriffen, „IBM“ und „Unified Communications“ schnell die MCA GmbH, Stolberg, als ein Anbieter heraus, der auf beiden Themenfeldern referenzbewiesenes Know-how besitzt.

MCA stattete einerseits die existierenden IBM-Lösungen mit Telekommunikationsfunktionen aus, andererseits implementierte der Technologiepartner für den Vertrieb ein komplettes Contact-Center auf der Basis des MCA Communication Broker.

Der MCA Konvy Unified Communications für Lotus Notes sorgt heute dafür, dass die Mitarbeiter alle Funktionen der Telefonanlage aus ihrer Arbeitsplatzsoftware heraus nutzen können: Telefonieren, Faxe oder SMS versenden und empfangen, Voice-Mails empfangen und abhören. Auch die Lösungen auf der IBM i sind nun kommunikativ. Sie können Faxe und E-Mails empfangen und senden. Die Brücke zwischen IT und Telekommunikation schlägt in beiden Fällen die „Konvergenz-Technologie“ Computer Telephony Integration (CTI).

Die Effizienzsteigerungen dieser Unified-Communications-Infrastruktur, die an vielen Stellen in den Kommunikations- und Geschäftsprozessen auftauchen, addieren sich zu erheblichen Einsparungen bei Kosten und Ressourcen. So wählen die Mitarbeiter jetzt bei externen Anrufen ohne Suchen und Vertippen mit einem Mausklick aus der Kundendatenbank heraus. Ruft umgekehrt ein Kunde mit bekannter Nummer bei Flamco Wemefa an,

„Die Unified-Communications-Lösungen unterstützen optimal die Kommunikations- und Verkaufsprozesse und sparen Kosten.“

Helmar Richter, Organisations- und Qualitätsmanagement

spielen sich über die Rufnummernerkennung automatisch alle verfügbaren Informationen auf den Bildschirm des Ansprechpartners. Betrachtet man lediglich die Zeitersparnis, die diese Unified-Communications-Funktionen ermöglichen, kommt man über die Kostenersparnisse und die daraus resultierenden Gewinnerhöhungen sehr schnell zu Unternehmenswertsteigerungen in fünfstelliger Größenordnung pro Arbeitsplatz und Jahr.

Um nicht nur die Kommunikationseffizienz, sondern auch den Umsatz zu steigern, entschied sich Flamco Wemefa, noch eine Stufe über die CTI-Lösungen hinaus zu gehen und implementierte mit dem MCA Konvy Communication Broker ein komplettes Contact-Center für den Vertrieb.

Der Communication Broker rationalisiert durch zusätzliche Funktionen wie automatische Anrufverteilung, Voiceboxen und Wartefelder oder intelligente Anrufvorqualifizierung – ebenfalls in die Lotus-Notes-Oberfläche integriert – die Kommunikationsprozesse des Vertriebsinnendienstes von Flamco Wemefa.

So können Anrufe nach frei definierbaren Kriterien – Auslastung, Kompetenzen, Anruferstandort etc. – an die Vertriebsmitarbeiter verteilt werden.

Per IVR-Menü (IVR = Interactive Voice Response) qualifiziert der Communication Broker Anrufe vor, um sie zielgerichtet zu verteilen. In Spitzenzeiten dienen Voiceboxen und Wartefelder als „Überlauf“.

Für das Vertriebsmanagement von Flamco Wemefa liefert der Communication Broker durch die Live-Anzeige der Wartefelder und der Agentenstati ständige Informationen über die Auslastung und die Verfügbarkeit von Ansprechpartnern. Aussagekräftige Statistiken unterfüttern die Echtzeit-Informationen durch valide Zahlen. So kann Flamco Wemefa jederzeit reagieren, um Anrufaufkommen und Besetzung in Balance zu halten, Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit in Einklang zu bringen.



Der Konvy Unified Communication arbeitet ebenso wie der Konvy Communication Broker mit IBM i als Server und mit Lotus Notes als Groupware.

IBM hat die Unified-Communication-Plattform MCA Konvy für das IBM Express Advantages Programm zertifiziert. Mit dieser Initiative adressiert IBM den Mittelstand mit seinem Bedarf an einfachen, schnell zu implementierenden Lösungen. Das eigene Produkt-Portfolio ergänzt IBM mit Anwendungen ausgewählter Partner, die komplementäre Funktionen, Features und Dienste bieten.

Der MCA Konvy wurde zertifiziert, weil er die IBM System i zum leistungsfähigen Point of Communication macht, der CTI, Voice over IP und Unified Messaging integriert. Den Nutzern ermöglicht der Konvy, IT- und Telekommunikationsfunktionen zu verbinden, um aus IBM-Lösungen heraus über Medien wie Telefon, Fax, SMS oder Email zu kommunizieren.

Alle Rechte vorbehalten. IBM, IBM System, IBM System z9[™], IBM System p5[™], IBM System i5[™], IBM eServer[™], IBM IntelliStation[™], IBM Power Architecture[™], IBM WebSphere, IBM DB2, IBM Lotus, IBM Lotus Notes und Domino, IBM Workplace, IBM Tivoli, IBM Rational, IBM Express Portfolio sind eingetragene Marken oder Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Die hier beschriebenen Produkte und/oder Leistungen werden von einem IBM Business Partner erbracht, der als unabhängiger Wiederverkäufer/Händler auftritt. Die Erfüllung der hier beschriebenen Konditionen oder Angebote liegt in der alleinigen Verantwortung des IBM Business Partners. Der IBM Business Partner behält sich das Recht vor, Sonderangebote, Produkte und Preise jederzeit, ohne Vorankündigung, abzuändern oder zurückzuziehen.

MCA GmbH
Steinfurt 37
52222 Stolberg
Tel 02402/86559-0
Fax 02402/86559-99

MCA strafft und optimiert die Kommunikations- und Geschäftsprozesse von mittelständischen Unternehmen und Konzernabteilungen. Ziel ist dabei immer, den Unternehmenswert signifikant zu steigern.
Basis für die Optimierung der Kommunikationsprozesse sind Unified-Communications-Lösungen, die IT und Telekommunikation integrieren. Zum Einsatz kommen dabei Technologien wie Voice over IP, CTI, Unified Messaging oder Computer-Fax.
Geschäftsprozesse optimiert MCA durch die Bereitstellung von Dokumenten und Daten in den Formaten und mit den Eigenschaften, wie es der jeweilige Workflow verlangt. Das Lösungsspektrum deckt alle Aufgabenstellungen ab, ganz gleich, ob es darum geht, Dokumente zu versenden, zu empfangen, zu signieren, zu betrachten, zu archivieren oder umzuwandeln.



Flamco Wemefa optimiert Vertrieb mit Unified Communication und Contact-Center von MCA



Überblick

■ Die Aufgabe

Flamco Wemefa benötigte eine Unified-Communications-Lösung, um die Kommunikationsprozesse im Vertrieb zu optimieren. Der Vertrieb sollte wirksam unterstützt werden und Kunden zu jeder Zeit umfassend informierte Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

■ Die Lösung

Mit dem MCA Konvy implementierte Flamco Wemefa eine Unified-Communications-Lösung, die TK-Funktionen tief in Lotus Notes und IBM i integriert. Zusätzlich implementierte man ein Contact-Center, um mit Anrufverteilung und IVR Kunden und Vertrieb ins Gespräch zu bringen.

■ Die Vorteile

Der Vertrieb von Flamco Wemefa kann nun alle Funktionen der Telefonanlage aus Lotus Notes und aus IBM-i-Lösungen heraus nutzen. Gewählt wird per Mausclick, Informationen stehen automatisch und in Echtzeit bei allen aus- und eingehenden Anrufen zur Verfügung.

Effiziente Kommunikationsprozesse im Vertriebsinnendienst

Mit innovativen Produkten für den Heizungs- und Sanitärbereich sowie einem ausgezeichneten Service hat die Flamco Wemefa GmbH, Mitglied der weltweit aktiven Flamco-Gruppe, im deutschen Markt einen bedeutenden Marktanteil erreicht. Diese Position wird kontinuierlich weiter ausgebaut. Vom Standort Velbert aus liefert Flamco Wemefa seine Produkte zentral in die ganze Republik.

Weltbekannte Markenhersteller wissen um die Kompetenz von Flamco Wemefa. Sie vertrauen den innovativen und attraktiven Produktlösungen, der Kundenorientierung und der Nähe zu den wichtigsten Partnern – oftmals seit Jahrzehnten.

Im April 2004 wurden die Vertriebsaktivitäten der Firmen Flamco Flexcon GmbH und Wemefa H. Christopheit GmbH

in eine Vertriebsgesellschaft, die Flamco Wemefa GmbH, überführt. Von den hierdurch geschaffenen Synergien profitieren vor allem die Flamco-Wemefa-Kunden – weil organisatorische und logistische Vorteile für eine straffere Vertriebsstruktur sorgen. Kommunikationstechnisch und informationslogistisch basiert diese kundenorientierte Strategie auf einer umfassenden Unified-Communications-Infrastruktur mit IBM-Systemen als Plattformen, die Flamco Wemefa mit dem Beratungs- und Umsetzungspartner MCA aufgebaut hat.

Für die Zusammenarbeit nutzen 50 Mitarbeiter bei Flamco Wemefa die Collaboration-Lösung Lotus Notes von IBM. Als Server steht eine IBM i im Zentrum der IT-Infrastruktur. Schon vor längerer Zeit hat das Vertriebsmanagement erkannt, dass kommunikationsintensive Aufgaben wie der Verkauf und die Kundenbetreuung hochintegrierte IT- und Telekommunikationssysteme für eine wirksame Unterstützung benötigen. Deshalb war das Thema Unified Communications speziell mit IBM-Lösungen bei Flamco Wemefa schon länger ein Thema.

„MCA ist ein idealer Partner, weil er sich sowohl mit Unified Communications als auch in der IBM-Welt auskennt.“

Helmar Richter, Organisations- und Qualitätsmanagement, Flamco Wemefa

Auf der Suche nach einem geeigneten Partner kristallisierte sich bei den Suchbegriffen, „IBM“ und „Unified Communications“ schnell die MCA GmbH, Stolberg, als ein Anbieter heraus, der auf beiden Themenfeldern referenzbewiesenes Know-how besitzt.

MCA stattete einerseits die existierenden IBM-Lösungen mit Telekommunikationsfunktionen aus, andererseits implementierte der Technologiepartner für den Vertrieb ein komplettes Contact-Center auf der Basis des MCA Communication Broker.

Der MCA Konvy Unified Communications für Lotus Notes sorgt heute dafür, dass die Mitarbeiter alle Funktionen der Telefonanlage aus ihrer Arbeitsplatzsoftware heraus nutzen können: Telefonieren, Faxe oder SMS versenden und empfangen, Voice-Mails empfangen und abhören. Auch die Lösungen auf der IBM i sind nun kommunikativ. Sie können Faxe und E-Mails empfangen und senden. Die Brücke zwischen IT und Telekommunikation schlägt in beiden Fällen die „Konvergenz-Technologie“ Computer Telephony Integration (CTI).

Die Effizienzsteigerungen dieser Unified-Communications-Infrastruktur, die an vielen Stellen in den Kommunikations- und Geschäftsprozessen auftauchen, addieren sich zu erheblichen Einsparungen bei Kosten und Ressourcen. So wählen die Mitarbeiter jetzt bei externen Anrufen ohne Suchen und Vertippen mit einem Mausklick aus der Kundendatenbank heraus. Ruft umgekehrt ein Kunde mit bekannter Nummer bei Flamco Wemefa an,

„Die Unified-Communications-Lösungen unterstützen optimal die Kommunikations- und Verkaufsprozesse und sparen Kosten.“

Helmar Richter, Organisations- und Qualitätsmanagement

spielen sich über die Rufnummernerkennung automatisch alle verfügbaren Informationen auf den Bildschirm des Ansprechpartners. Betrachtet man lediglich die Zeitersparnis, die diese Unified-Communications-Funktionen ermöglichen, kommt man über die Kostenersparnisse und die daraus resultierenden Gewinnerhöhungen sehr schnell zu Unternehmenswertsteigerungen in fünfstelliger Größenordnung pro Arbeitsplatz und Jahr.

Um nicht nur die Kommunikationseffizienz, sondern auch den Umsatz zu steigern, entschied sich Flamco Wemefa, noch eine Stufe über die CTI-Lösungen hinaus zu gehen und implementierte mit dem MCA Konvy Communication Broker ein komplettes Contact-Center für den Vertrieb.

Der Communication Broker rationalisiert durch zusätzliche Funktionen wie automatische Anrufverteilung, Voiceboxen und Wartefelder oder intelligente Anrufvorqualifizierung – ebenfalls in die Lotus-Notes-Oberfläche integriert – die Kommunikationsprozesse des Vertriebsinnendienstes von Flamco Wemefa.

So können Anrufe nach frei definierbaren Kriterien – Auslastung, Kompetenzen, Anruferstandort etc. – an die Vertriebsmitarbeiter verteilt werden.

Per IVR-Menü (IVR = Interactive Voice Response) qualifiziert der Communication Broker Anrufe vor, um sie zielgerichtet zu verteilen. In Spitzenzeiten dienen Voiceboxen und Wartefelder als „Überlauf“.

Für das Vertriebsmanagement von Flamco Wemefa liefert der Communication Broker durch die Live-Anzeige der Wartefelder und der Agentenstati ständige Informationen über die Auslastung und die Verfügbarkeit von Ansprechpartnern. Aussagekräftige Statistiken unterfüttern die Echtzeit-Informationen durch valide Zahlen. So kann Flamco Wemefa jederzeit reagieren, um Anrufaufkommen und Besetzung in Balance zu halten, Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit in Einklang zu bringen.



Der Konvy Unified Communication arbeitet ebenso wie der Konvy Communication Broker mit IBM i als Server und mit Lotus Notes als Groupware.

IBM hat die Unified-Communication-Plattform MCA Konvy für das IBM Express Advantages Programm zertifiziert. Mit dieser Initiative adressiert IBM den Mittelstand mit seinem Bedarf an einfachen, schnell zu implementierenden Lösungen. Das eigene Produkt-Portfolio ergänzt IBM mit Anwendungen ausgewählter Partner, die komplementäre Funktionen, Features und Dienste bieten.

Der MCA Konvy wurde zertifiziert, weil er die IBM System i zum leistungsfähigen Point of Communication macht, der CTI, Voice over IP und Unified Messaging integriert. Den Nutzern ermöglicht der Konvy, IT- und Telekommunikationsfunktionen zu verbinden, um aus IBM-Lösungen heraus über Medien wie Telefon, Fax, SMS oder Email zu kommunizieren.

Alle Rechte vorbehalten. IBM, IBM System, IBM System z9[™], IBM System p5[™], IBM System i5[™], IBM eServer[™], IBM IntelliStation[™], IBM Power Architecture[™], IBM WebSphere, IBM DB2, IBM Lotus, IBM Lotus Notes und Domino, IBM Workplace, IBM Tivoli, IBM Rational, IBM Express Portfolio sind eingetragene Marken oder Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Die hier beschriebenen Produkte und/oder Leistungen werden von einem IBM Business Partner erbracht, der als unabhängiger Wiederverkäufer/Händler auftritt. Die Erfüllung der hier beschriebenen Konditionen oder Angebote liegt in der alleinigen Verantwortung des IBM Business Partners. Der IBM Business Partner behält sich das Recht vor, Sonderangebote, Produkte und Preise jederzeit, ohne Vorankündigung, abzuändern oder zurückzuziehen.

MCA GmbH
Steinfurt 37
52222 Stolberg
Tel 02402/86559-0
Fax 02402/86559-99

MCA strafft und optimiert die Kommunikations- und Geschäftsprozesse von mittelständischen Unternehmen und Konzernabteilungen. Ziel ist dabei immer, den Unternehmenswert signifikant zu steigern.
Basis für die Optimierung der Kommunikationsprozesse sind Unified-Communications-Lösungen, die IT und Telekommunikation integrieren. Zum Einsatz kommen dabei Technologien wie Voice over IP, CTI, Unified Messaging oder Computer-Fax.
Geschäftsprozesse optimiert MCA durch die Bereitstellung von Dokumenten und Daten in den Formaten und mit den Eigenschaften, wie es der jeweilige Workflow verlangt. Das Lösungsspektrum deckt alle Aufgabenstellungen ab, ganz gleich, ob es darum geht, Dokumente zu versenden, zu empfangen, zu signieren, zu betrachten, zu archivieren oder umzuwandeln.

