

CBG Informatik

Unified Messaging / Unified Communication MCA-iPhone – Computer Telephony für AS/400, iSeries und eServer i5 von IBM

Haben Sie sich diese Wie-Fragen auch schon öfter gestellt?

Wie lässt sich die Arbeitszeit einsparen, die durch den ständigen Wechsel zwischen Telefon und PC Bildschirm/Terminal verlorengeht?

Wie können wir den Mitarbeitern das Wählen und Aktualisieren von Rufnummern erleichtern?

Wie lassen sich die Wartezeiten unserer Kunden am Telefon verkürzen?

Wie kommt ein Telefonanruf automatisch beim richtigen Ansprechpartner an?

Wie lassen sich bei einem Kundenanruf sofort alle relevanten Daten auf den Bildschirm holen?

Wie können wir unseren Telefonservice insgesamt perfektionieren?

Viele Fragen, eine Antwort: MCA-iPhone – die CTI-Lösung für IBM-Mittelstandserver

Jede der gestellten Fragen können Sie so beantworten:

„mit MCA-iPhone, der ersten CTI-Lösung für AS/400, iSeries und eServer i5 von IBM.“

Und so funktioniert es: MCA-iPhone integriert die Dienste Ihrer Telefonanlage direkt auf der IBM-Plattform. So stehen den Mitarbeitern, während sie in ihrer IBM Softwareumgebung BRAIN/AS-INFFOR/AS bzw. MAS 90 arbeiten, über ihr Terminal oder ihren PC Client Telefonfunktionen wie Wählen, Weiterverbinden, Konferenz, Makeln, Rufnummernanzeige zur Verfügung. Sie wählen Telefonnummern 1-fach per Mausclick oder Befehlstaste aus Datenbanken heraus oder lassen sich bei eingehenden Anrufen automatisch die zum Anrufer gehörenden Informationen anzeigen.

mit direkter BRAIN/AS- INFOR/AS-INTEGRATION

Kurz: MCA-iPhone macht Ihre AS/400, iSeries oder eServer i5 zum Point of Communication und zur Basis für kundenorientierte Unternehmensführung.

Eine Lösung für vielfältigen Nutzen:

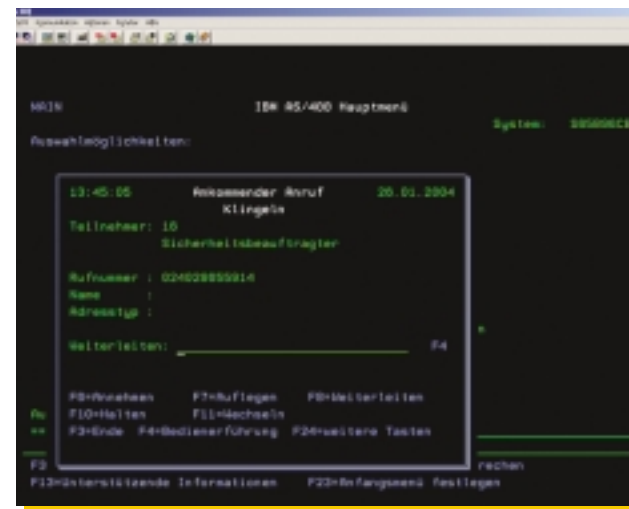
Mit MCA-iPhone und CTI auf Ihrem "Point of Communication Server" realisieren Sie zum Beispiel:

- verbesserten Service und zufriedenerer Kunden durch kürzere Wartezeiten am Telefon. Sie bedienen Kunden und Partner schneller und perfekter, weil alle notwendigen Daten auf Knopfdruck vorliegen.
- schnelleren Workflow und Arbeitersparnis durch geringere Reibungsverluste, schnellere Gesprächsabwicklung, Wahl per Mausclick oder Tastenwahl, Integration elektronischer Adressverzeichnisse, Ausfiltern von Routineanfragen, intelligente Anrufverteilung und Vermeidung von Rückrufen.
- mehr Geschäft, weil Sie auf der Basis sofort verfügbarer Kundenhistorien gezielt Empfehlungen aussprechen und aktuelle Angebote machen können.
- bessere Ressourcenauslastung mit motivierteren Mitarbeitern. Ihre Mitarbeiter sind für Ihre Kunden kompetentere Gesprächspartner, weil die Kundenhistorie am Bildschirm direkt verfügbar ist. Entsprechend werden sie vom Kunden geschätzt. Auch Aushilfen können mit dieser Informationsbasis problemlos eingesetzt werden.

Nummer	Name	Telefonnummer	Adresse	Telefonnummer	Telefonnummer
1	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
2	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
3	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
4	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
5	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
6	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
7	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
8	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
9	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
10	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890

CTI – die Amortisierung

CTI amortisiert sich durch verschiedene Faktoren. Der offensichtlichste Faktor ist der Wegfall der Sequenz: „Nummer in Datenbank oder Adressbuch suchen“ und „Telefonnummer manuell wählen“. CTI eliminiert diese zeitaufwendige Handlungsfolge. Mit MCA-iPhone wählt der Benutzer per Mausclick oder Befehlstaste direkt aus seinen IBM Anwendungen heraus. So werden pro Telefonat i. M. 20 Sekunden gespart. Bei „Vieltelefonieren“ ist das mehr als 1/2 Stunde der täglichen Arbeitszeit, auf das Jahr hochgerechnet 110 Stunden oder 5 bis 10 T €, je nach angenommenem Stundensatz. Bei nur 10 Mitarbeitern mit ähnlichem Telefonatkommen sparen Sie so bis zu 50 bis 100 T € pro Jahr. Eine Amortisation/ROI in wenigen Monaten ist bereits durch diesen einzelnen Vorteil gesichert.



MCA-iPhone – mehr Komfort, bessere Kommunikation, weniger Kosten

Nutzen für den Anwender

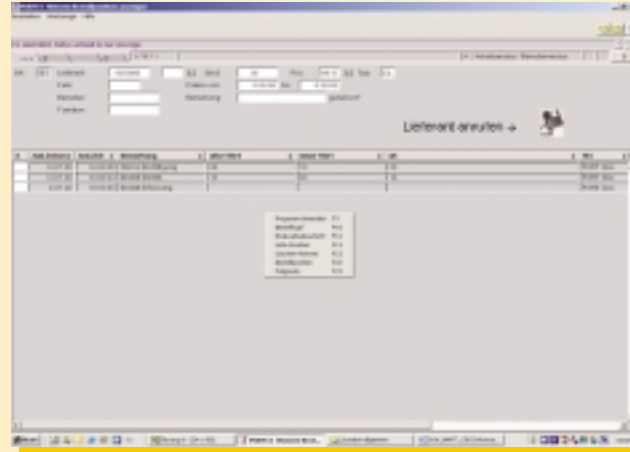
MCA-iPhone ist die erste CTI-Lösung, die nativ auf den IBM Servern AS/400, iSeries und eServer i5 residiert. Der Anwender kann aus seiner gewohnten BRAIN/AS MAS 90 Umgebung – speziell aus dem Vertriebs- und Einkaufsmodul heraus – Telefonfunktionen ausführen. Ihr Gewinn dabei:

- Ausbildungskosten für ein weiteres System entfallen.
- Bei kommenden Anrufen zeigt MCA-iPhone die Daten des Anrufers, wie Name, Firma, mit dem Klingelton des Telefons an. Der Angerufene ist über den Gesprächspartner informiert und kann sich besser auf das Gespräch einstellen.
- MCA-iPhone führt den schriftlichen und telefonischen Nachrichtenaustausch an einer Stelle zusammen. So hat der Benutzer Zugriff auf sämt-

liche Nachrichten. Das langwierige Suchen nach Informationen an mehreren Stellen entfällt. Er kann Aktionen informierter und schneller ausführen.

- Eingehende Anrufe stoßen automatisch voreingestellte Aktionen an: das Öffnen einer Kundendatenbank, einer Bestellliste oder einer Gesprächsnotiz, das Starten eines Workflows etc. Das erleichtert die Arbeit erheblich, da etwa das handschriftliche Protokoll während des Telefonates und dessen spätere Übernahme in eine Kundendatenbank, Notiz oder einen Workflow entfällt.
- Eingehende Telefonate erfasst MCA-iPhone bei Abwesenheit des Ansprechpartners in einer Liste, aus der der Benutzer heraus direkt Rückrufe initiieren kann. Dies ermöglicht sehr einfach und schnell den Kontakt zu den Anrufern – ein Muss, um die Kundenbindung zu stärken. Mit Unified Messaging, das für jeden Mitarbeiter einen Anrufbeantworter zur Verfügung stellt, können Sie diesen Prozess noch weiter perfektionieren.
- Anrufe können aus MCA-iPhone, der Wahlhilfe, vom Arbeitsplatz oder mit Hilfe des Adressbuches aufgebaut werden. Der Benutzer spart wertvolle Arbeitszeit; Zeit, die zuvor durch manuelle Anwahl, Ermittlung der Rufnummer und erneutes Wählen nach einem „Besetzt“, verlorengeht.
- Mehrere Anwender (auch >3!) lassen sich in eine Konferenzschaltung einbeziehen. Auf diese Weise vereinfachen und verkürzen sich Gespräche mit mehreren Projektbeteiligten.
- Während des Telefonierens können Benutzer Rückfragen stellen. Den Gesprächspartner „parken“ sie für die Dauer der Rückfrage in einer Warteschleife. Falls während des Gesprächs mehrere Rückfragen notwendig sind, makelt der Benutzer zwischen seinen Gesprächspartnern (Hin- und Herschalten). Auf diese Weise vermittelt der Telefonierende kompetente Informationen ohne Verzögerung.
- Gespräche können weitergeleitet werden. Mit Hilfe von 2 Mausclicks/Tasten geben Benutzer das Gespräch an einen Partner weiter – am schnellsten, indem sie ihn direkt über die Adressdatenbank adressieren.

Copyright MCA GmbH, 10.2005. Alle Rechte vorbehalten. Insbesondere dürfen Nachdruck, Aufnahme in Online-Dienste und Internet sowie Vervielfältigung auf Datenträger wie CD-ROM, DVD-ROM etc. nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung der MCA GmbH erfolgen. Aus Druckfehlern / Irrtümern können keine Regress-Ansprüche abgeleitet werden. Diese Dokumentation gilt nicht als Auftragsgrundlage im Sinne zugesicherter Eigenschaften. Technische Änderungen vorbehalten. Alle aufgeführten, genannten Produktmamen sind Warenzeichen der entsprechenden Herstellerfirmen.



Die Leistungsmerkmale Kommende Telefonate

- Der Anrufer wird am Bildschirm angezeigt, falls er in einer Adressdatenbank eingetragen ist.
- Mit dem Anruf können Bildschirmsitzungen gestartet werden.
- Verbindung beenden
- Rückfragen
- Makeln
- Weiterleiten
- Notiz zum Gespräch anlegen
- Konferenz aufbauen
- Ruf in Abwesenheit in einer Liste erfassen

Gehende Telefonate

- Ruf aus Adressbuch aufbauen
- Telemaske (outbound) für einzelne Aktionen
 - Automatisches Wählen
 - Auswahl von Aktionen (evtl. Verzweigen in ERP Systeme)
 - Abschlussmaske
 - Terminverwaltung
 - Wiedervorlage
- Rufnummerneingabe direkt
- Ruf aus Anruferliste/Journal in Abwesenheit aufbauen
- Rückfrage
- Makeln
- Weiterleiten
- Verbindung beenden
- Konferenz aufbauen

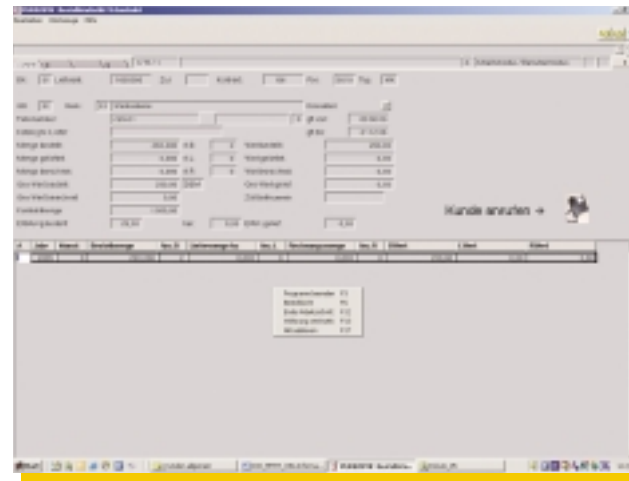
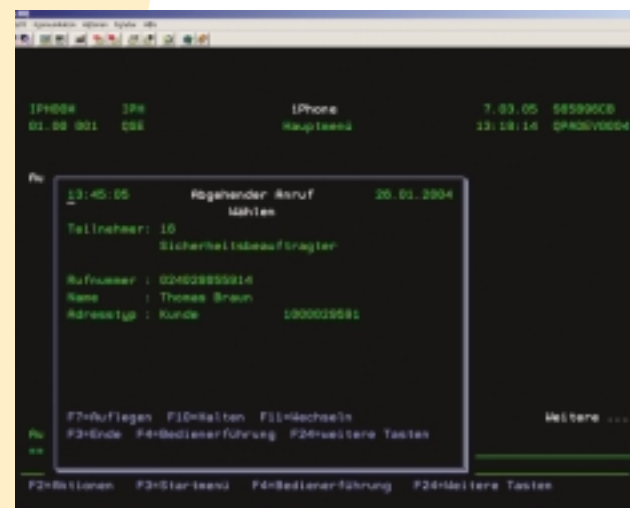
MCA-iPhone – CTI und Unified Messaging

MCA-iPhone erfasst Telefonate in einem Ordner/Journal. Diesen Ordner können auch die Groupware-Lösungen Lotus Notes/Domino, MS Exchange/Outlook bzw. Novell GroupWise nutzen, so dass der Benutzer seinen gesamten Nachrichtenverkehr vom Telefonat über Fax, eMail, SMS, Voice in chronologischer Reihenfolge sichten kann und Unified Messaging Realität wird. Die Vorteile der Sprach- und Datenintegration kommen damit voll zum Tragen. Neben den schriftlichen sind auch telefonische Kontakte und dazu erstellte Notizen erfasst. Lästiges Suchen nach Informationen an mehreren Stellen entfällt. (Voraussetzung hierfür ist der Ausbau mit MCA Unified-Messaging-Modulen bzw. Connectoren zu den jeweiligen Groupware Lösungen).

MCA-iPhone – die Komponenten

MCA-iPhone für die AS/400, iSeries und eServer i5 besteht aus dem ZNV^{NT} CTI Server und dem ZNV^{NT} MCA-iPhone Connector. Mit dem BRAIN/AS MAS 90 API für iPhone kann der Benutzer Telefonfunktionen direkt aus seiner bekannten IBM Server Anwendung, z. B. dem Vertriebs- bzw. Einkaufsmodul ausführen.

MCA-iPhone unterstützt ISDN- und IP-Telefonanlagen. Die Anschaltung erfolgt gemäß "Third Party Telephony". Hierbei ist die TK Anlage mit einem Telephony Server verbunden. Der Vorteil der Lösung liegt in der zentralen Administrierbarkeit, der flexiblen Zuordnung Telefon/PC Terminal, den geringeren Telefongerätekosten. Die Kommunikation des CTI Servers mit der TK Anlage wird je nach TK Anlage über TAPI 2.x bzw. CSTA Schnittstelle abgewickelt.



Weitere Informationen auch über
<http://www.cbg-gmbh.de>

Weitere Leistungsmerkmale: Verwaltung

- Benutzerdatenbank/Userverwaltung
 - Vertriebsgruppen/Callgruppen
 - Anmeldung/Abmeldung des Benutzers am CTI Server
 - Konfiguration CTI Server
 - Anzeige aller angemeldeten Benutzer einer Callgruppe oder alle
 - Allgemeine Adressdatenbank
 - Selektionsmöglichkeit, aus der Adressdatenbank heraus Aktionen planen und einzelnen Callgruppen zuzuordnen
 - Aktionsdatenbank
 - Anzeigen von Terminen
 - Journalisierung aller Anrufe
 - Auswertung der Journalisierung pro Benutzer/Callgruppe/alle
 - pro Tag/Woche/Monat/Jahr
 - pro Aktion
 - etc.
- mit dem Ergebnis: Anzahl Anrufe, Anzahl erreicht, nicht erreicht, durchschnittliche Gesprächsdauer, Ergebnis etc.

API-Set (Integration in Anwendungen)

- Anmelden am CTI Server
- Abmelden am CTI Server
- Wählen (outbound)
- Übernahme eingehender Telefonate (inbound)

Systemumgebung, Systemvoraussetzung

- IBM eServer i5 ab V5/Rx
- Das BRAIN/AS bzw. INFOR/AS-API für iPhone ist unabhängig vom vorhandenen Rel. Stand.

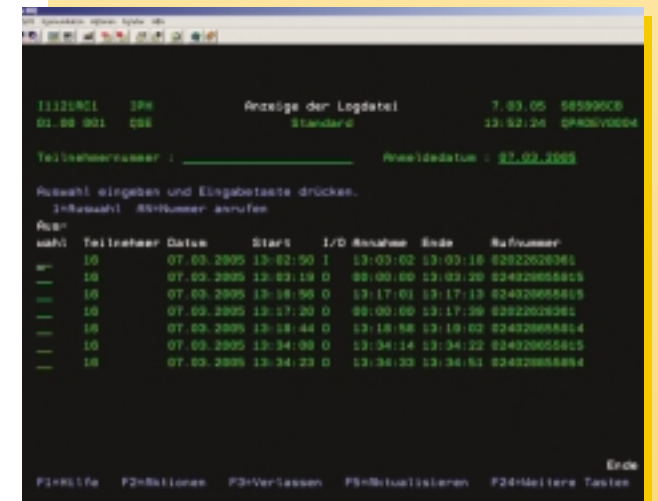
Weitere Informationen auch über
<http://www.mca-gmbh.de>

- ZNV^{NT} CTI benötigt Win NT/2000/XP oder 2003. (Hier sind auch die Anforderungen des TK Anlagenherstellers zu beachten.)
- V.24, S₀ oder LAN Verbindung zwischen ZNV^{NT} CTI Server und TK Anlage (ist von der jeweiligen TK Anlage abhängig)
- ZNV^{NT} MCA-iPhone Connector
- Bei Unified Messaging:
 - MCA Connectoren für die jeweilige Groupware Lösung

Weitere TK-Produkte

Neben MCA-iPhone bietet die MCA GmbH weitere Unified-Messaging-Lösungen für Fax, eMail, VoiceMail, CTI, Telex etc.; zum Beispiel:

- MCA-CCS MessagingWare®
- IBM eServer, iSeries
- MCA UNIX Kommunikationssoftware
- ZNV^{NT} Connector für MS Exchange
- ZNV^{NT} Connector für Lotus Notes/Domino
- ZNV^{NT} Connector für Novell GroupWise
- ZNV^{NT} Connector für SAP R/3®



Bei Fragen oder Interesse an einer Präsentation wenden Sie sich bitte an:

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37 · D-52222 Stolberg

Telefon: +49 (0) 24 02/8 65 59-0
Fax: +49 (0) 24 02/8 65 59-899
eMail: vertrieb@mca-gmbh.de

CBG Informatik GmbH
D-51371 Leverkusen

Telefon: +49 (0) 22 25/94 55 06
Fax: +49 (0) 22 25/94 55 07
eMail: kbold@cbg-gmbh.de