

Die Komplettlösung für kommunikatives CRM: MCA CTI + evo-one® = MCA kCRM

MCA kCRM ist die Komplettlösung für kommunikatives CRM (kCRM). Sie verbindet die CRM-Funktionen von evo-one® für Lotus Notes mit der kommunikativen „Stärke“ von MCA CTI. MCA kCRM perfektioniert Ihre Kundenkommunikation, indem es IT und Telekommunikation am Point of Communication verschmilzt.

MCA kCRM – 1-facher kommunizieren

Mit MCA CTI und evo-one® steuern und nutzen Sie alle Funktionen Ihrer Telefonanlage mit dem PC und greifen gleichzeitig auf die vorhandenen Kontaktdaten zu. Über die Rufnummern identifiziert MCA CTI eingehende Anrufe und greift je nach Konfiguration automatisch auf die vorliegenden Informationen zum Ansprechpartner zu. Falls das System Rufnummern nicht erkennt, öffnet sich automatisch ein neues Kontaktfenster, um neue Daten aufzunehmen.

Bei ausgehenden Telefonaten stehen sämtliche Telefonfunktionen über evo-one® zur Verfügung. Der Nutzer wählt z. B. eine Telefonnummer, indem er einfach mit der Maus auf den entsprechenden Datensatz klickt. Allein diese Automatisierung spart ca. 30 Sekunden pro Telefonat. MCA kCRM lässt sich überall dort einsetzen, wo Sie mit Ihren Kunden kommunizieren:

- in der Kundenbetreuung und im Vertrieb
- in der Telefonzentrale und am Empfang
- im Sekretariat
- im Call Center und im Telemarketing

MCA kCRM aus Kundensicht – 1-fach gut

CTI macht kommunikatives CRM erst möglich, indem es die Kommunikation kundenfreundlicher macht: endlose Warteschleifen, besetzte Leitungen, Aufforderungen zum Rückruf, all das gehört mit MCA CTI zur Vergangenheit.

Via CTI finden Anrufer immer einen Ansprechpartner und dem stehen über die Rufnummern-identifikation automatisch alle relevanten Informationen zur Verfügung. So wird jeder Kunde kompetent und persönlich angesprochen, auch wenn er seinen gewohnten Ansprechpartner nicht erreicht.

MCA CTI – 1-fach mehr Nutzen

- Verbesserter Service und zufriedenerer Kunden durch kürzere Wartezeiten am Telefon. Sie bedienen Kunden und Partner schneller und perfekter, weil alle notwendigen Daten auf Knopfdruck vorliegen.
- Schnellerer Workflow und Arbeitszeiterparnis durch geringere Reibungsverluste,

schnellere Gesprächsabwicklung, Wahl per Mausklick oder Tastenwahl, Integration elektronischer Adressverzeichnisse, Ausfiltern von Routine-Anfragen, 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.

MCA kCRM = MCA CTI + evo-one®

MCA kCRM besteht aus den Komponenten:

- MCA CTI Server (TAPI 2.x, CSTA)
- MCA CTI Connectoren
- evo-one®-Basispaket

Spezialmodule für Vertrieb und Call Center

Die MCA kCRM Spezialmodule bieten Ihnen Zusatzfunktionen für den Einsatz im aktiven Telefonverkauf und im Call Center.

- MCA kCRM TV – Grundkonfiguration für den aktiven Telefonverkauf mit Anbindung Ihrer ERP Software
- MCA kCRM CC – Grundkonfiguration für Call Center mit Steuerungsmöglichkeiten im Vertrieb und im Vertriebsinnendienst

Voraussetzung

- Lotus Notes/Domino
- Client: Windows 2000/XP
- Server: Windows 2000/2003/XP

Kontakt

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

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37
52222 Stolberg (Rhld.)
Tel.: 02402/86559-0
Fax: 02402/86559-899
eMail: vertrieb@mca-gmbh.de

evo-one® ist ein Produkt unserer Beteiligungsgesellschaft EBO GmbH, einem Joint Venture von AS/point GmbH – MCA GmbH – Veda GmbH