



Pressemeldung

Firmenkontakt:

MCA GmbH Gesellschaft für
Kommunikationslösungen
Michael Knauff
Steinfurt 37
52222 Stolberg
Tel. 02402 – 86559-55
Fax 02402 – 86559-855
eMail: mknauff@mca-gmbh.de
<http://www.mca-gmbh.de>

Pressekontakt:

Publizistik Projekte
Hartmut Giesen
Faulenbruchstr. 83
52159 Roetgen
Tel. 02471 – 921301
Fax 02471 – 921303
eMail: giesen@publizistik-projekte.de

Software bündelt Kundenmanagement und -kommunikation MCA mit neuen Lösungen für kommunikatives CRM

Stolberg, im März 2006. Die MCA GmbH, Stolberg, hat auf der CeBIT neue Software für kommunikatives CRM (kCRM) vorgestellt. Die zwei Komplettlösungen bündeln die CRM-Systeme evo-one für Lotus Notes und ION/5 für Windows-iSeries-Umgebungen jeweils mit der Kommunikationssoftware MCA CTI. Damit verbindet der Anbieter von Konzepten und Lösungen für Point of Communication die Funktionen von CRM-Systemen mit den Telefondiensten beliebiger ISDN- und VoIP-Anlagen.

Die Integration von Telekommunikations- und CRM-Funktionen erleichtert und optimiert die Kundenkommunikation und -beziehungspflege erheblich. Gleichzeitig rationalisiert sie die Kommunikationsprozesse und reduziert die damit verbundenen Kosten. Die kCRM-Lösungen von MCA erlauben zum Beispiel das Wählen und die Gesprächsannahmen per Mausclick oder Befehlstasten. Bei ein- und ausgehenden Anrufen erscheinen automatisch die Informationen zum Gesprächspartner auf dem Bildschirm. Dies minimiert Fehler und Suchzeiten, macht die CRM-relevanten Mitarbeiter zu informierten Ansprechpartnern und schafft zufriedene, weil prompt bediente Kunden.

Die Basis-Systeme der kCRM-Lösungen stammen von der MCA-Beteiligung EBO GmbH, die Komponenten für die CTI-Anbindung an die TK-Anlagen steuert MCA bei. Da MCA über eines der breitesten Portfolien an CTI-Technologien verfügt, arbeiten



die kCRM-Systeme mit allen wichtigen ISDN- und VoIP-Anlagen auf dem Markt zusammen.

kCRM im Call-Center

Analysen haben ergeben, dass heute weniger als zehn Prozent der Unternehmen in ihren Call-Centern mit Lösungen arbeiten, die auf Knopfdruck die aktuellen und historischen Daten zum Kundenkontakt einschließlich der Korrespondenz hinreichend vollständig und schnell präsentieren. Auch mit der Aktualität der Informationen hapert es bei mehr als zwei Dritteln der Firmen. An dieser Stelle setzen kCRM-Lösungen an, indem Sie die notwendigen CRM- und Kommunikationsfunktionen verbinden. Sie versorgen die Call-Center-Mitarbeiter bei einem identifizierten Anruf in Echtzeit mit allen zum Kunden gehörenden Informationen. Die Rufnummernidentifikation der Telefonanlage triggert die richtigen Datenbanken an, von wo aus die Daten Richtung Call-Center-Arbeitsplatz geschickt werden. Ein Fenster poppt auf und die Beratung kann beginnen. Fehlende Kundeninformationen am Point of Communication und ein dadurch bedingter schlechter Telefonservice gehören damit der Vergangenheit an.

Kommunikatives CRM

Kommunikatives CRM ist die Teildisziplin des Kundenbeziehungsmanagements, die sich mit der direkten Kommunikation mit den Kunden und den dafür genutzten Kommunikationskanälen befasst. MCAs Lösungen für den Point of Communication decken außer der Briefpost alle Kanäle ab: Sie integrieren Telefon-, Web- und Messagingdienste – SMS, E-Mail, Fax, Call-Back etc. – in alle wichtigen CRM-Systeme. Mit dem Angebot eigener Komplettlösungen für kCRM geht MCA jetzt noch einen Schritt weiter.



Über MCA

MCA ist mittelständischen Unternehmen und Konzernen der Partner, der mit Know-how, Kompetenz und Konvergenzlösungen für den Point of Communication hilft, Kommunikationsprozesse zu gestalten, zu managen und nahtlos in die Geschäftsprozesse zu integrieren. MCA realisiert dazu herstellerunabhängig konvergente IT- und TK-Infrastrukturen. Zum Einsatz kommen dabei Kommunikationslösungen der Kompetenzfelder Voice over IP, CTI, Unified Messaging und Fax. Sie lassen sich in alle wichtigen Systemwelten integrieren und sind die Basis für eine flexible und anpassungsfreundliche Infrastruktur. Das Einsatzspektrum spannt sich weit auf zwischen den Dimensionen Telefonanlagen, IT-Plattformen und Applikationen: Sie arbeiten mit IP- und ISDN-Telefonanlagen, in den IT-Welten IBM eServer iSeries, Windows und Linux/Unix und mit Applikationen wie Lotus Notes/Domino, MS Exchange, Novell GroupWise, SAP R/3 oder mySAP sowie anderen ERP- und CRM-Systemen.

In der Beratung und der kreativen Gestaltung der Kommunikationsprozesse profitiert MCA von den Erfahrungen und dem Know-how aus über 20 Jahren Beschäftigung mit den verschiedenen Aspekten technologiegestützter Kommunikation in Unternehmen. Zu den Kunden von MCA gehören kleine und mittelständische Unternehmen, aber auch große Mittelständler und Konzerne wie die Liebherr-Firmengruppe, Verpoorten, Duravit oder Tengelmann-Plus.

Das Wertversprechen von MCA basiert auf der Tatsache, dass Kommunikationsfähigkeit in der hoch vernetzten Wirtschaft die Grundvoraussetzung für Erfolg ist. Die Konvergenz von IT und Telekommunikation eröffnet Unternehmen die Chance, ihre Kommunikationsfähigkeit zu steigern und sich Wettbewerbsvorteile zu schaffen. Mit „Points of Communication“, an denen IT und Telekommunikation verschmelzen, die Informationen und Instrumente für die Kommunikation bündeln, schaffen Unternehmen sich die Grundlagen, um schnell und erfolgreich zu handeln und zu entscheiden.