

# KOMMUNIKATIV GEWINNEN MIT IPHONE

**MCA bietet Konzepte und Lösungen für den Point of Communication. Wir integrieren (Kommunikations-) Lösungen für Unified Messaging, CTI und Fax tief in die IT-Infrastruktur unserer Kunden und helfen ihnen damit, kommunikativ zu gewinnen.**

**Die technische Basis dafür liefern die in über 4000 Installationen bewährten Unified-Messaging-, Fax-Server- und CTI-Lösungen ZNV-NT und iPhone. Sie betten Fax, eMail, Voice-Mail, Voice-Access, SMS, WAP und Telefonanlagenfunktionen in Groupware-Applikationen und in betriebswirtschaftliche Software ein, etwa in Warenwirtschaft, ERP- oder CRM-Systeme. ZNV-NT und iPhone verleihen den IBM-Plattformen für den Mittelstand kommunikative Fähigkeiten – vor allem iSeries-basierenden Applikationen und Lotus Notes.**

## IPHONE:

iPhone integriert via CTI die Funktionen von Telefonanlagen direkt auf dem IBM eServer iSeries Express. So stehen den Nutzern an Terminals oder PC-Clients Telefonfunktionen wie Wählen, Weiterverbinden, Konferenz, Makeln oder Rufnummernanzeige zur Verfügung. Sie wählen aus ihrer gewohnten Arbeitsumgebung heraus Telefonnummern per Mausklick oder Befehlstaste und lassen sich bei eingehenden Gesprächen automatisch Informationen zum Anrufer anzeigen.

iPhone erfasst Telefonate in einem Ordner/ Journal, den auch Lotus Notes/Domino nutzen kann. So stehen dem Benutzer sein gesamter Nachrichtenverkehr vom Telefonat über Fax, eMail, SMS bis zur VoiceMail in chronologischer Reihenfolge zur Verfügung - Unified Messaging wird Realität. Neben schriftlichen sind auch telefonische Kontakte und dazu erstellte Notizen erfasst. Lästiges Suchen nach Informationen an mehreren Stellen entfällt.

## REFERENZ:

iPhone macht durch CTI die IBM-Mittelstandsserver zur Plattform für den "Point of Communication", der die Kommunikation perfektioniert und die Kommunikationskosten senkt: Kürzere Wartezeiten am Telefon verbessern den Service und sorgen für zufriedener Kunden. Im Gespräch werden sie schneller und perfekter bedient, weil alle notwendigen Daten und Informationen auf Knopfdruck oder Anruf vorliegen. Über die Rufnummernidentifikation lassen sich Datensätze schon beim Anruf bekannter Kunden auf den Bildschirm spielen. Workflows beschleunigen und Bearbeitungszeiten reduzieren sich, weil geringere Reibungsverluste und eine schnellere Gesprächsabwicklung die Kommunikationsprozesse optimieren: Mit CTI wählen Nutzer per Mausklick oder Tastenwahl. In die Arbeitsumgebung integrierte Adressverzeichnisse machen langes Suchen überflüssig. Anrufe werden intelligent an die richtigen Ansprechpartner verteilt. Durchgängige Erreichbarkeit vermeidet die Notwendigkeit von Rückrufen.

## INDUSTRIEN:

Branchenunabhängig

## LÖSUNGSBEREICHE:

- Ansprechbarkeit für Kunden, Lieferanten und Partner verbessern
- Zusammenarbeit mit dem Kunden verbessern
- Produktivität der Mitarbeiter verbessern

## LÖSUNGSANSÄTZE:

Infrastrukturlösungen, Unterstützende Produkte und Technologien

# IPHONE - TELEFONIEREN MIT DER ISERIES.

## DIE HERAUSFORDERUNG.

60 CALL-CENTER-MITARBEITER TELEFONIEREN MIT IPHONE

Sechzig Mitarbeiter im Call-Center eines großen Finanzdienstleisters arbeiten seit Mai 2005 mit der CTI-Lösung iPhone von MCA GmbH. Die Applikation macht die Funktionen einer HiPath-Telefonanlage von Siemens direkt auf dem IBM-Server eServer iSeries Express verfügbar.

## DIE LÖSUNG.

Mit der neuen Lösung telefonieren die Call-Agenten des Finanzdienstleisters direkt aus einer iSeries-basierenden Telefonmarketing-Software heraus, die ebenfalls MCA entwickelt hat. Die Software nutzt die Möglichkeiten von CTI für die Kundenkommunikation voll aus und unterstützt neben der Kombination iSeries-HiPath auch andere typische Mittelstandsplattformen. Sie integriert Fax und Email in den Kommunikationsprozess, leitet die Telefonisten durch die Gespräche mit den potenziellen Kunden und sorgt dafür, dass Telefonlisten rationell abgearbeitet werden. Bis zu 6000 Anrufe wickeln die Mitarbeiter mit den Applikationen pro Tag ab. Die Kombination von Telefonmarketing und iPhone spart Zeit, macht die Telefonisten produktiver und die Kommunikation qualifizierter.

Da MCA Kompetenz sowohl in der IT- als auch in der Telekommunikationswelt besitzt können Unternehmen mit iPhone und der Unterstützung des Unified-Messaging-Anbieters über zertifizierte APIs alle wichtigen Telefonanlagen an die IBM-Server koppeln – neben HiPath beispielsweise auch Systeme von Avaya Tenovis oder NextiraOne, Cisco etc.

## DIE VORTEILE.

Durch die CTI-Integration der HiPath-Anlage in die iSeries-Umgebung können Telefonisten direkt aus dem 5250-Greenscreen heraus ihre Kunden anwählen und bekommen dabei automatisch alle relevanten Informationen zum Ansprechpartner auf das Terminal gespielt. Ruft umgekehrt ein Kunde an, dessen Nummer die Rufnummernidentifikation erkennt, wird ebenfalls der zugehörige Datensatz aufgerufen.

Die Telefonmarketingsoftware setzt die Möglichkeiten von CTI so um, dass die Call-Center-Mitarbeiter rationell durch den Kommunikationsprozess geleitet werden. Jeder Mitarbeiter bekommt von der Software Telefonlisten mit den anzurufenden Kunden. Sobald ein Gespräch beendet ist, leitet die Applikation das nächste ein, indem sie die Daten zu den Einträgen auf die Terminaloberfläche holt. Individuell können die Telefonisten auf die Verläufe ihrer Gespräche reagieren, indem sie eMails und Faxe direkt aus der Anwendung heraus versenden oder die Telefonisten durch eine persönliche Wiedervorlage beeinflussen – etwa durch den Eintrag von Rückrufen in die Liste.



Hierbei handelt es sich um zertifizierte Lösungen von IBM und Business Partnern. Diese basieren auf IBM Express Produkten, die speziell für

den Mittelstand entwickelt und bereits erfolgreich in einem mittelständischen Unternehmen implementiert wurden.

## KONTAKT

Besuchen Sie: **[www.mca-gmbh.de](http://www.mca-gmbh.de)**  
oder rufen Sie: **+49 (0)2402 / 8655 90**

Möchten Sie mehr über das IBM Express Portfolio für den Mittelstand erfahren?  
Besuchen Sie unsere Webseite **[ibm.com/businesscenter/smb/de/de](http://ibm.com/businesscenter/smb/de/de)**