



Informationstechnologie

Telekommunikation

CTI für alle Fälle

mehr verkaufen, zufriedenerer Kunden,
niedrigere Kosten

>> CTI für alle Fälle

Mehr verkaufen, zufriedenerere Kunden, niedrigere Kosten durch Computer Telefonie Integration

Kommunikation ist ein integraler Bestandteil sehr vieler Geschäftsprozesse, zum Beispiel im Vertrieb, im Service, im Einkauf oder in anderen kommunikationsintensiven Abteilungen. Noch laufen aber Telekommunikation und IT nebeneinander her, was zu ineffizienten Prozessen, Zeit- und Geldverschwendung führt. CTI im Allgemeinen und der MCA Konvy CTI im Besonderen ändern dies. Er verbindet IT und Telekommunikation zu „Real ICT“ (ICT = Information Communication Technology). Damit ist die technologische Basis für konvergente Lösungen bereitet, die Unified Communication ermöglichen.

In der Praxis bringt der Konvy CTI die Funktionen von Telefonanlagen nahezu aller Hersteller auf alle wichtigen IT-Plattformen und bettet sie dort direkt in die Software-Lösungen ein, die Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse unterstützen – etwa ERP, Fibu, Warenwirtschaft oder CRM-Systeme.

Das Ergebnis: Ihren Mitarbeitern stehen alle Funktionen einer Telefonanlage in ihrer „Hauptsoftware“ zur Verfügung. Sie telefonieren mit einem Mausklick und nehmen genauso Telefonate entgegen. Informationen über den Angerufenen oder den Anrufer stehen bei der Anwahl bzw. dem eingehenden Anruf automatisch zur Verfügung. So sind die Mitarbeiter immer voll im Bilde, wenn Sie mit Ihren Kunden, Ihren Partnern oder Ihren Lieferanten kommunizieren.

So spart CTI Zeit und Geld in der Handhabung von Kommunikationsanwendungen und schafft durch die Verschmelzung von IT und Telekommunikation, von Information und Telefonie neue Möglichkeiten im Vertrieb, im Service oder im Einkauf.



>> CTI im Vertrieb: Delius Klasing Verlag erschließt neue Umsatzpotenziale durch Cross Selling

Der Kunde mit dem Jacht-Abo interessiert sich sicher auch für das Buch über die jüngste Einhand-Weltumsegelung oder den Windjammer-Jahreskalender. Ruft er beim Delius Klasing Verlag, Bielefeld, an, stehen dem Mitarbeiter im Call-Center via Konvy CTI sofort alle Informationen über ihn zur Verfügung. Über die Rufnummernidentifizierung wird der richtige Datensatz aus der Kundendatenbank selektiert und gleichzeitig mit dem Anruf an den zuständigen Telefonisten weitergeleitet. Er kann dann auf Basis der Informationen gezielt individuelle Angebote unterbreiten.



>> Sieben auf einen Streich: Bei der REMAG telefonieren sieben Standorte mit einer IBM System i

Das Geschäft der REMAG AG, Mannheim, ist Stahl, ein normiertes, austauschbares Produkt. Um sich im Stahlhandel alleinstellend zu positionieren, müssen Unternehmen ihren Kunden mehr bieten als nur Stahl. Die REMAG orientiert sich deshalb langfristig an der stahlbezogenen Wertschöpfungskette und deckt die gesamte Bandbreite der Geschäfte mit Stahl ab. Um dieses Angebotspektrum auch geographisch umzusetzen, unterhält das Unternehmen insgesamt zehn Standorte. An sieben davon wird mit einer IBM System i gearbeitet, die in der Mannheimer Zentrale steht. Dort sind beispielsweise alle Informationen über die REMAG-Kunden hinterlegt. Durch die Implementierung einer einzigen Konvy-CTI-Lösung auf der IBM System i stehen den Mitarbeitern in ihrer System-i-Umgebung am jeweiligen Standort alle Funktionen der zentralen Telefonanlage zur Verfügung - so wissen sie zum Beispiel gleich, wie es um die Bonität eines Anrufers bestellt ist, weil sich die entsprechenden Informationen aus der Datenbank beim Anruf direkt auf den Schirm spielen. Damit können die Mitarbeiter schneller reagieren und trotzdem Ausfallrisiken minimieren.

MCA GmbH

Gesellschaft für Kommunikationslösungen

Steinfurt 37

52222 Stolberg (Rhld.)

Tel. : 02402 – 86559-0

Fax: 02402 – 86559-899

E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de

www.mca-gmbh.de

www.communication-blog.de

T . . . Systems . . .

Qualified Partner

IBM

**Business
Partner**