



Referenzbericht

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

Kommunikationsprozesse im Vertriebsinnendienst werden effizienter Flamco Wemefa optimiert Vertrieb mit MCA Contact-Center

Stolberg, im August 2006. Die Flamco Wemefa GmbH, weltweit tätiger Hersteller von Systemkomponenten für die Heizungs- und Trinkwasserinstallation aus Velbert, optimiert ihre Vertriebsaktivitäten mit einer Contact-Center-Lösung der MCA GmbH, Stolberg. Das MCA Contact-Center rationalisiert durch Funktionen wie automatische Anrufverteilung, Voiceboxen und Wartefelder, intelligenter Anrufvorqualifizierung oder CTI-Telefonie direkt aus Lotus Notes heraus die Kommunikationsprozesse des Vertriebsinnendienstes von Wemefa. Die zehn Vertriebsmitarbeiter bearbeiten Kundenkontakte nun sowohl schneller als auch kompetenter, da das Contact-Center die zugehörigen Informationen in Echtzeit bereitstellt. Dem Wemefa-Management ermöglicht die Lösung, den Wertbeitrag, die Produktivität und die Organisation des Vertriebs anhand aussagekräftiger Kennzahlen zu analysieren, zu optimieren und im täglichen Geschäft zu steuern.

Das MCA Contact-Center ist konzipiert für den Einsatz in Abteilungen mit kommunikativen Aufgaben, neben dem Vertrieb zum Beispiel Kundendienst oder Helpdesk. Es hilft Mitarbeitern und Management die Kommunikation mit Kunden, Klienten und Partnern zu optimieren.



So können Anrufe nach frei definierbaren Kriterien – Auslastung, Kompetenzen, Anruferstandort etc. – verteilt werden. Auch eine zeitabhängige Steuerung unter Berücksichtigung von Wochenenden und Feiertagen lässt sich einrichten.

Per IVR-Menü (IVR = Interactive Voice Response) qualifiziert das MCA Contact-Center Anrufe vor, um sie zielgerichtet zu verteilen. In Spitzenzeiten dienen Voiceboxen und Wartefelder als „Überlauf“.

Über CTI (Computer Telephony Integration) stehen den Vertriebsmitarbeitern eine Wahlhilfe mit zahlreichen Komfortfunktionen zur Verfügung. Durch die tiefe Integration des MCA Contact-Centers in Groupware-Lösung wie Lotus Notes, MS Exchange oder GroupWise können alle ausgehenden Anrufe aus der gewohnten Arbeitsumgebung heraus per Mausklick auf die Telefonnummer getätigt werden. Umgekehrt sehen die Mitarbeiter die Anruferdaten bereits vor der Gesprächsannahme und bekommen gleichzeitig die zugehörigen Datensätze eingespielt.

Für das Management von Contact-Centern liefert die Live-Anzeige der Wartefelder und der Agentenstati ständige Informationen über die Auslastung und die Verfügbarkeit von Ansprechpartnern. Aussagekräftige Statistiken unterfüttern die Echtzeit-Informationen durch valide Zahlen. So können Unternehmen jederzeit reagieren, um Anrufaufkommen und Besetzung in Balance zu halten, Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit in Einklang zu bringen. Das Verwalten, Einrichten und Überwachen des MCA Contact-Centers erleichtert eine komfortable grafische Oberfläche.

Das MCA Contact-Center ist frei in allen Dimensionen skalierbar. Es können beliebig viele Gruppen, Agenten, Wartefelder und Voiceboxen eingerichtet werden. Bei Flamco Wemefa sind es zurzeit zehn Mitarbeiter, die Kommunikationsprozesse im Vertriebsinnendienst mit dem MCA Contact-Center effizienter gestalten.

Über MCA

Als Partner optimiert und strafft MCA die elektronischen Kommunikations- und Geschäftsprozesse von mittelständischen Unternehmen und Konzernabteilungen. Kommunikationsprozesse konzipiert und gestaltet MCA durch die Realisierung konvergenter IT- und TK-Infrastrukturen. Zum Einsatz kommen dabei Kommunikationslösungen der Kompetenzfelder Voice over IP, CTI, Unified Messaging und Fax. Geschäftsprozesse optimiert MCA durch die Bereitstellung von Dokumenten und Daten in den Formaten und mit den Eigenschaften, wie es der jeweilige Workflow verlangt. Das Lösungsspektrum



deckt alle Aufgabenstellungen ab, ganz gleich, ob es darum geht, Dokumente zu versenden, zu empfangen, zu signieren, zu betrachten, zu archivieren oder umzuwandeln.

Auf Basis der Kommunikations- und Geschäftsprozesslösungen bietet MCA darüber hinaus Komplettsoftware für Customer Relationship Management, Contact-Center und die schlanke Organisation in Fachabteilungen wie Vertrieb, Marketing, Human Resources oder Einkauf.

MCA-Lösungen sind immer Teil übergreifender IT- und Kommunikationsinfrastrukturen, in die sie sich nahtlos integrieren. Sie unterstützen die relevanten Mittelstandsplattformen IBM eServer iSeries, Windows und Linux/Unix und arbeiten mit den wichtigen Unternehmenslösungen zusammen, etwa 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 Kommunikations- und Geschäftsprozesse profitiert MCA von den Erfahrungen und dem Know-how aus über 20 Jahren Beschäftigung mit dem gesamte Spektrum der unterstützenden Methoden und Technologie. Zu den MCA-Kunden gehören kleine und mittelständische Unternehmen, aber auch große Mittelständler und Konzerne wie die Liebherr-Firmengruppe, Verpoorten, Duravit oder Tengelmann-Plus.