



Pressemeldung

Firmenkontakt:

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

Pressekontakt:

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

CTI für die Standard ERP-Lösung

MCA Konvy CTI macht ERP-System Semiramis kommunikativ

Stolberg, im August 2009. Die MCA GmbH, Anbieter von Unified-Communications-Lösungen für alle wichtigen IT-Plattformen, macht mit einer neuen Version des MCA Konvy CTI das ERP-System Semiramis kommunikativ (CTI = Computer Telephone Integration). Der MCA Konvy CTI für Semiramis verbindet die Software mit allen marktgängigen Telefonanlagen und Voice-over-IP-Systemen, erweitert sie um kommunikative Features für die In- und Outbound-Telefonie und optimiert damit die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Partner.

Die Schnittstelle zwischen CTI-Anwendung und Semiramis bildet ein Infoportal mit allen relevanten Daten, etwa Adressinformationen zu ankommenden Anrufen, Informationen zu laufenden Geschäftsprozessen oder Hinweise auf mögliche Aktionen mit Links.

Zu den Funktionen, die Semiramis über den MCA Konvy CTI erhält, gehören Unified-Communications-Funktionen wie das Anzeigen von Kundendaten und -historien bei eingehenden Anrufen oder das Wählen per Mausklick aus dem ERP-System heraus. Beim Eingehen eines Anrufes sucht der Konvy CTI über die Rufnummernidentifikation alle zum Anrufer gehörenden Daten wie beispielsweise Angebote, Aufträge, Rechnungen, Lieferungen heraus und zeigt sie komprimiert und übersichtlich auf dem Bildschirm an. Der Mitarbeiter ist so bereits bei der Rufannahme genauestens über seine Kunden im Bilde.



Durch angezeigte Hyperlinks gelangt er über einen einfachen Mausklick schnell und übersichtlich in die gewünschten Anwendungsbereiche von Semiramis. Die Darstellung und der Umfang der Informationen und Befehle kann dabei mittels XML-Templates individuell und benutzerfreundlich angepasst werden.

Über MCA

MCA optimiert und strafft die elektronischen Kommunikations- und Geschäftsprozesse von mittelständischen Unternehmen, Konzernabteilungen und öffentlichen Verwaltungen mit Real-ICT- und Unified-Communications-Lösungen.

Basis für diese Lösungen ist die universelle Kommunikationsplattform MCA Konvy für Computer Telephonie (CTI), Voice over IP, SMS, Messaging und Fax. Sie verbindet IT und Telekommunikation und integriert Kommunikationsfunktionen auf IT-Plattformen und Software-Lösungen. Der MCA Konvy unterstützt die relevanten Mittelstandsplattformen IBM System i, Windows und Linux/Unix und arbeitet mit den wichtigen Unternehmenslösungen zusammen, etwa Lotus Notes/Domino, MS Exchange, Novell GroupWise, SAP R/3 oder mySAP sowie anderen ERP-, CRM- oder Helpdesk-Systemen.

Basierend auf dem Konvy bietet MCA darüber hinaus Komplettsoftware für Customer Relationship Management, Contact-Center (Communication Broker) und die schlanke Organisation in Fachabteilungen wie Vertrieb, Marketing, Service oder Einkauf.