



## ***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](mailto: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](mailto:giesen@publizistik-projekte.de)

## **Mehr Bürgernähe, Service und Effizienz mit Konvy Communication Broker D115 MCA macht Kommunen und Behörden fit für D115**

**Stolberg, im Oktober 2009. Die MCA GmbH, Anbieter von Unified-Communications-Lösungen für alle wichtigen IT-Plattformen, macht Kommunen, Bundes- und Landesbehörden mit der multimedialen Contact-Center-Lösung Communication Broker D115 fit für das Projekt „D115 - bundeseinheitliche Behördennummer“. Dreh- und Angelpunkt dieses Projekts sind Service-Center als zentrale Kontaktpunkte für Bürger und Wirtschaft, die bundesweit unter der Telefonnummer 115 erreichbar sind. Hinsichtlich der Kommunikationstechnik müssen diese Service-Center besonderen Anforderungen genügen, um Anfragen über alle gebräuchlichen Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, SMS oder Fax anzunehmen, an kompetente Ansprechpartner weiterzuleiten oder durch Self-Service- und (Voice-) Portal-Funktionen vorzuqualifizieren oder zu beantworten. Der Konvy Communication Broker D115 ist eigens für die D115-Service-Center konzipiert und stattet sie mit den geforderten Kommunikationsfunktionen aus. Ergänzend zur Software bietet MCA auch die notwendigen Beratungs- und Projektmanagement-Services an. Die Realisierung von D115-Service-Centern werden durch das IT-Investitionsprogramm des Konjunkturpakets 2 gefördert, sodass für die Einführung des Communication Brokers D115 Subventionen beantragt werden können.**

Deutschland macht mobil für mehr Bürgernähe und Service in Kommunen und Behörden. Das im März 2009 gestartete Projekt D115 bildet die Basis für eine bürger- und



wirtschaftsfreundliche, effiziente Verwaltung. Modernste Technik, eine ausgefeilte Kommunikationsinfrastruktur sowie ein umfassendes Wissensmanagement- und Workflow-System sollen das Niveau der öffentlichen Servicequalität signifikant erhöhen.

MCA bietet Kommunen, Bundes- und Landesbehörden rund um die die multimediale Contact-Center-Lösung Konvy Communication Broker D115 ein Komplettpaket aus Beratung, Technik und Projektmanagement an, um kommunikationstechnisch D115-konforme Service-Center zu realisieren. Der Konvy Communication Broker D115 verbindet über CTI (Computer Telephony Integration) Telekommunikationssysteme mit der IT und übernimmt alle einkommenden Nachrichten, ganz gleich, über welches Medium sie eintreffen. Diese Nachrichten leitet der Konvy Communication Broker D115 dann nach frei definierbaren Regeln an einen kompetenten Ansprechpartner weiter, zusammen mit den bereits vorliegenden Informationen über den Anrufer oder Absender. Per IVR-Menü (Interactive Voice Response) qualifiziert er als interaktives Sprachportal Anrufe für die Weiterleitung vor oder bearbeitet Anfragen durch Bürger-Selfservice-Funktionen. In Spitzenzeiten dienen Voice-Boxen und Wartefelder als "Überlauf". Das für die D115-Konformität notwendige Wissensmanagement-System wird über eine Standardschnittstelle integriert.

Da der Einstieg in das D115-Projekt und die damit verbundene Einführung von neuer IT, neuer Kommunikationsinfrastruktur und neuem Personal mit erheblichen Kosten verbunden ist, können Kommunen und Behörden finanzielle Mittel aus dem „D115-Infrastrukturprogramm für Service-Center“ beantragen, um D115-fertige Service-Center einzurichten.

Letzten Endes lohnt sich der Einstieg ins D115-Projekt für alle Beteiligten: Die Verwaltungen schaffen mehr Bürgernähe und höhere Servicequalität, effiziente und schnelle Workflows bei Anfragen, Entlastung der Fachämter von Routineanfragen und Reduzierung von Zusatzarbeiten durch fehlgeleitete Anfragen, Anrufe und Besuche. Die Vorgesetzten erhalten neue Controlling- und Analysemöglichkeiten zur kontinuierlichen Optimierung der Verwaltungsarbeit.

Die Bürger-Kunden werden schnell und kompetent bedient und haben die freie Wahl, auf welchem Wege sie die Verwaltung erreichen wollen. Selbst die Politik profitiert von der



Teilnahme am D115-Projekt. Denn zufriedene Bürger sind treue Wähler. Zudem verbessert die Mitgliedschaft im D115-Verbund das Image der betreffenden Region und erhöht die Attraktivität als Wirtschaftsstandort.

### **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. Im Mittelpunkt steht dabei immer, durch die Optimierung den Unternehmenswert des Kunden durch produktivere Mitarbeiter, Kostenersparnisse oder Umsatzerhöhungen zu erhöhen.

Basis für diese Lösungen ist die universelle Kommunikationsplattform MCA Konvy für Computer Telephony (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 Komplettssoftware für Customer Relationship Management, Contact-Center (Communication Broker) und die schlanke Organisation in Fachabteilungen wie Vertrieb, Marketing, Service oder Einkauf.