



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

Multimediales Contact-Center übernimmt und verteilt Anrufe, E-Mails Konvy Communication Broker managt kommunikatives Multitasking

Stolberg, im Dezember 2008. Die MCA GmbH, Anbieter von Lösungen für kommunikative Geschäftsprozesse, hat jetzt die zweite Generation ihrer Contact-Center-Software veröffentlicht. Die Kommunikationsplattform managt nun den kompletten multimedialen Nachrichtenverkehr per Telefon, E-Mail, SMS, Fax oder Voice-Mail und nennt sich MCA Konvy Communication Broker. Unternehmen aller Größenordnungen setzen den Communication Broker als Lösung für kontaktintensive Fachabteilungen wie Vertrieb, Service, Kundendienst, IT- Helpdesk oder Einkauf ein. Kleine und mittelständische Firmen managen mit der Plattform ihre gesamte Kommunikation. Der Begriff Communication Broker weist bereits darauf hin, wie die Unternehmenssoftware funktioniert: Sie verbindet über CTI Telekommunikationssysteme mit der IT und übernimmt alle einkommenden Nachrichten, ganz gleich, über welches Medium sie eintreffen. Diese Nachrichten leitet der Konvy Communication Broker dann nach frei definierbaren Regeln an einen zuständigen Mitarbeiter oder das Konvy-interne Voice-Portal weiter, zusammen mit den bereits vorliegenden Informationen über den Anrufer bzw. Absender.



Im Endergebnis sorgt der Konvy Communication Broker dafür, dass die Kunden- und Partner-Kommunikation optimal funktioniert, jeder einen kompetenten Ansprechpartner findet und Anrufer oder Nachrichten nicht im Kommunikationsnirwana verschwinden. Für die Mitarbeiter bedeutet die Software einen hohen Produktivitätsgewinn. Sie haben mit einer Lösung alle Kommunikationsmedien im Griff und meistern das heute notwendige kommunikative Multitasking sicher und kundenfreundlich.

Mit Standard-Adaptern und -Schnittstellen lässt sich der Konvy Communication Broker in alle IT- und Telekommunikationsinfrastrukturen integrieren. Auch die Kopplung an ERP-Systeme, CRM-Software oder Groupware-Lösungen ist ohne großen Programmieraufwand möglich.

Der Konvy Communication Broker eignet sich besonders für den Einsatz in unternehmensinternen Contact-Centern, wie sie klassischerweise in **Vertrieb, im Service, im Kundendienst, am IT- Helpdesk oder im Einkauf** betrieben werden. Hier hilft die multimediale Lösung, Anrufe, E-Mails, SMS oder Faxe intelligent zu verteilen und damit die Kommunikationsprozesse zu optimieren. Verteilungskriterien können zum Beispiel sein die Auslastung der Mitarbeiter, die Mitarbeiterkompetenzen (Sprache, Know-how etc.) oder der Standort des Anrufers. Auch eine zeitabhängige Steuerung unter Berücksichtigung von Wochenenden und Feiertagen lässt sich einrichten.

Der Konvy Communication Broker als Voice-Portal

Per IVR-Menü (IVR = Interactive Voice Response) kann der Konvy Communication Broker Anrufe vorqualifizieren, um sie dann zu verteilen. In Spitzenzeiten dienen Voice-Boxen und Wartefelder als "Überlauf". Für das Management des Contact-Centers liefert die Live-Anzeige der Wartefelder und Mitarbeiterauslastung ständige Informationen über Erreichbarkeit und die Verfügbarkeit von Ansprechpartnern. Unterfüttert werden die Echtzeit-Informationen durch aussagekräftige Statistiken. So



können Unternehmen jederzeit reagieren, um Anrufaufkommen und Besetzung in Balance zu halten, Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit in Einklang zu bringen.

Contact-Center einfach administrieren

Das Verwalten, Einrichten und Überwachen des Konvy Communication Brokers erleichtert eine komfortable grafische Oberfläche. Über CTI (Computer Telephony Integration) steht den Call-Agents eine Wahlhilfe mit zahlreichen Komfortfunktionen zur Verfügung. Umgekehrt sehen sie die Anruferdaten bereits vor der Gesprächsannahme. Kontextabhängige Aktionen, wie das Aufrufen von Datensätzen, sind so einfach automatisierbar. Der Communication Broker ist in allen Dimensionen frei skalierbar. Es können beliebig viele Gruppen, Agenten, Wartefelder und Voice-Boxen eingerichtet werden. So ist die Lösung für verschiedene Projekte oder Abteilungen einsetzbar.

Grenzenlose Integration

Auch verteilte Standorte inklusive Home-Offices lassen sich so abdecken. Die Contact-Center-Lösung ist in alle existierenden Telekommunikationsinfrastrukturen integrierbar. Adapter und Treiber für nahezu alle denkbaren Szenarien gehören zum Angebotsportfolio von MCA. Auch die Integration in vorhandene Mailsysteme ist eine einfach zu realisierende Option.

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 Kony 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.