

MYKENE – Portal: Das Tor zu Ihren Informationen

Ein Portal eröffnet neue Wege. So haben wir unsere neueste MYKENE-Entwicklung passender Weise auch „Portal“ genannt, denn sie bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitern neue Wege zur Effizienzsteigerung!

MYKENE – Portal

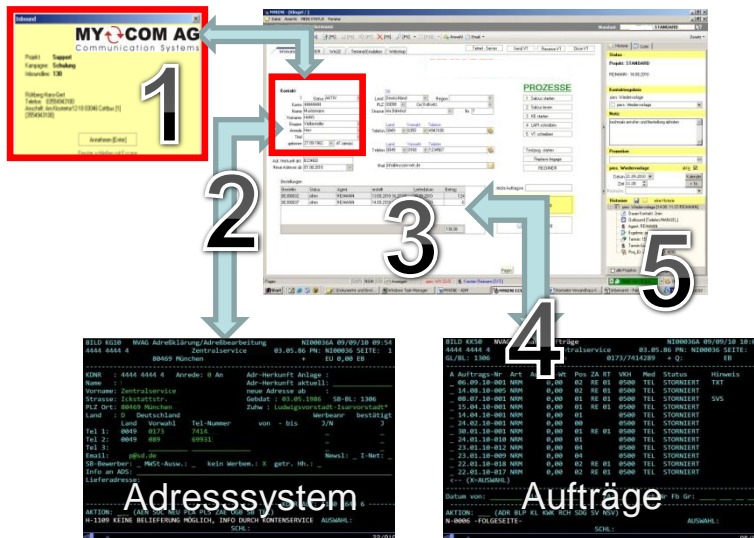
- ❖ Sie managen viele Applikationen parallel und verlieren kostbare Zeit?
- ❖ Sie finden wichtige Kundendaten nur in verschiedenen Programmen?

→ Das MYKENE – Portal schafft Übersicht, spart Zeit und Geld!

Das MYKENE – Portal ist das universelle Werkzeug zur Integration von bestehenden Programmen und Datenbanken auf dem MYKENE - Desktop. Kundendaten, Bestellungen, Reklamationen etc. werden aus Ihren Informationsquellen ausgelesen, verarbeitet und zurückgeschrieben. Und das ohne jede Datenbankschnittstelle!

Ihre bestehenden Programme müssen nicht angepasst werden. Für Mitarbeiter wird eine einfach zu bedienende Arbeitsoberfläche geschaffen, die die Vielzahl der zu bedienenden Applikationen deutlich verringert. Arbeitsabläufe werden gestrafft und optimiert.

Eine eigene Prozesssteuerung sichert den Fluss der Abläufe, unabhängig, ob Aufgaben in MYKENE oder in anderen Applikationen gelöst werden. Arbeitsprozesse können einfacher, schlanker und damit kostengünstiger gestaltet werden. Parallel dazu können Sie mit dem Kunden wie gewohnt kommunizieren, per Telefon, Fax, Email oder Brief.



Ein Beispiel:

1. Anrufsignalisierung in MYKENE (CTI) – Suche des Kunden in MYKENE und/oder Bestandsappl.
2. Rufannahme, Auslesen und Anzeige des Kundenkontos mit allen relevanten Daten
3. Abarbeitung des Prozesses (z.B. Bestellung aufnehmen)
4. Übergabe der Daten an Bestellmaske
5. Kategorisierung und Abschluss des Calls (automatisches Schreiben der Kundenhistorie für Reportingzwecke)

CRM –
Software für
Call- und
Servicecenter

360°-Sicht auf
Ihre Kunden!

Flexibilität
Produktivität

Features auf einen Blick

- Leichte Integration von Windows Programmen, Web – Applikationen und Terminal Emulationen
- Datenintegration und Steuerung von Berechtigungen bis auf Feldebene
- Lesen und Schreiben in externen Programmen ohne aufwendige Datenbankschnittstellen
- Kommunikationskanäle wie Telefon, Email, Fax, Dokumente permanent verfügbar
- flexible Prozess- und Ablaufsteuerung
- Flexible Gestaltung von Oberflächen und Layout, Anpassung an Firmenlayout
- Erstellen und Führen von Bearbeitungshistorien für transparente Auswertungen