

# Features

● standard  
○ optional

| Feature                             |   |
|-------------------------------------|---|
| integrierte Oracle - Datenbank      | ● |
| Mandantenfähig                      | ● |
| Privatkunden - Datenmodell          | ● |
| Businesskunden - Datenmodell        | ● |
| 1:n Unterformulare                  | ● |
| Oberflächendesigner                 | ● |
| projektbezogene Designs             | ● |
| Adress- und Kontaktverwaltung       | ● |
| Aufgabenmanagement                  | ● |
| Terminmanagement                    | ● |
| Wiedervorlagensystem                | ● |
| Kundenhistorie                      | ● |
| Gesprächsleitfaden/ Fragebogen      | ● |
| Situationsgerechter Interviewer     | ● |
| freie Kundengruppierungen           | ● |
| Kundensegmentierung                 | ● |
| Regionalklassen                     | ● |
| Kampagnenmanagement                 | ● |
| Autodialer                          | ● |
| Powerscripting                      | ● |
| Fax - Integration                   | ● |
| E-Mail - Management                 | ● |
| MS-Exchange/ Outlooksynchronisation | ○ |
| Datenimport                         | ● |
| Standardreport/-export              | ● |
| freies Reporting                    | ● |
| Produktdatenbank                    | ○ |
| Helpdesk                            | ○ |
| Rufnummernübertragung               | ○ |
| Mehrsprachigkeit                    | ○ |
| Integration KlickTel AdressServer   | ○ |
| Formularerstellung                  | ● |
| Wissensdatenbank                    | ○ |
| feinstufiges Berechtigungskonzept   | ● |
| Adress-Autovervollständigung        | ● |
| BLZ-Überprüfung                     | ○ |
| Dublettenscheck                     | ● |
| Vertretungsmanagement               | ● |
| Ressourcenplan                      | ○ |
| integriertes Softphone              | ● |
| Datensatzeditor                     | ● |
| grafische Projektplanung            | ● |
| Sprachaufzeichnung                  | ○ |
| CTI                                 |   |
| outbound                            | ● |
| inbound                             | ● |
| TAPI - Anbindung                    | ● |
| CSTA - Anbindung                    | ○ |

# MYCOM

**MYCOM AG**  
Communication Systems

**POSTANSCHRIFT**  
MYCOM AG  
PF 101 355  
D-03013 Cottbus

MYCOM AG  
Marienstrasse 4  
D-03046 Cottbus

**BESUCHER & LIEFERANTEN**  
MYCOM AG  
Am Technologiepark 1  
D-03099 Kolkwitz

**KONTAKT**  
+49 (0)355 4943 0  
+49 (0)355 4943 199  
info@mycom-net.com  
www.mycom-net.com  
www.mykene.com

**VERTRIEB**  
+49 (0)355 4943100

**VORSTAND**  
Dipl.-Kfm. Karsten Reimann

**REGISTRIERUNG**  
Handelsregister Cottbus  
HRB 6336  
Ust-IdNr. DE 813 227 224

®

# MYKENE



**MYKENE®**

**Die CRM  
Systemsoftware**

für  
**Call-, Communication-  
und Inhouse Service-Center**



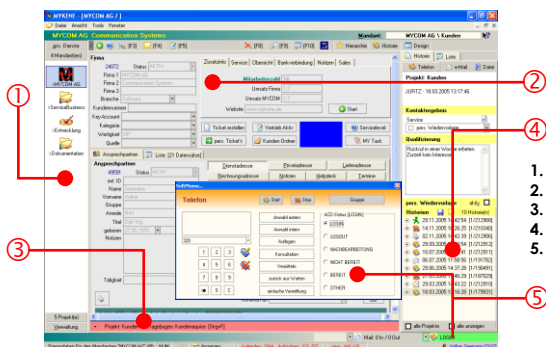
© Copyright 1998-2011  
MYKENE ist eine eingetragene Marke der MYCONSULT  
MYCOM ist eine eingetragene Marke der MYCOM AG  
Alle Rechte vorbehalten

**MYCOM AG**  
Communication Systems

**MYKENE®** ist eine rundum gelungene CRM -Software für den ganzheitlichen Einsatz im Call- und Servicecenter. MYKENE beinhaltet bereits in der Grundversion alles, was für die effektive Arbeit im Call- und Servicecenter notwendig ist und integriert dabei alle Medien (Telefon, E-mail, Fax, SMS, Post,... bis hin zum persönlichen Besuch durch den Außendienst). Durch sein Baukastenprinzip kann die Software an jedwede Unternehmensanforderung individuell und flexibel angepasst werden und integriert sich nahtlos in die bestehende IT-Landschaft.

## Datenverwaltung und Kampagnen

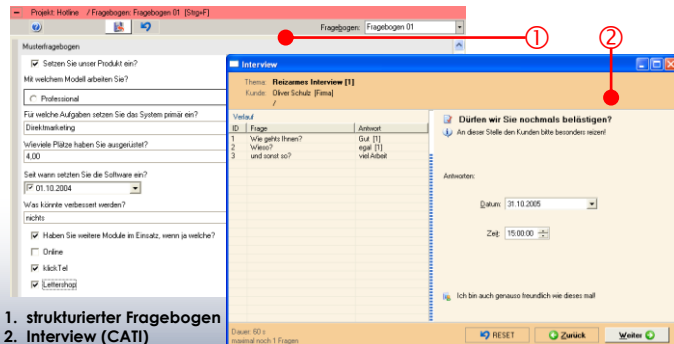
Kundendaten mit manipulationsresistenten Kontakthistorien sind, ebenso wie das Anlegen und Bearbeiten von Kampagnen, nach den Regeln ergonomischer und praxisorientierter Bedienbarkeit optimiert.



1. Mandanten
2. Stammdatenblatt
3. Fragebogen
4. Kundenhistorie
5. Softphone

## Fragebogen und Gesprächsleitfaden

Strukturierte Fragebogen unterstützen Ihre Mitarbeiter im professionellen Dialog und das Interview bietet ein integriertes CATI-Tool.



1. strukturierter Fragebogen
2. Interview (CATI)

## Technische Gestaltung

- ↻ **Client-Server Architektur** ermöglicht stufenlose Skalierbarkeit
- ↻ **remote clients**
- ↻ Integrierte **Telefonie-Funktion**
- ↻ **TK-Anlagen unabhängig**, Steuerung aller modernen Telefonanlagen
- ↻ integriertes E-Mailmanagement
- ↻ **Medienneutrales Routing**, daher jeder Informationskanal integrierbar
- ↻ Anforderungsgerechte Softwareanpassung durch **Modularität** (Bausteinprinzip)
- ↻ **Einfache Bedienung, leicht erlernbar**
- ↻ **Branchenunabhängig**, ob Service-Center oder „normaler“ Büroarbeitsplatz
- ↻ **Mandantenfähig**
- ↻ Konform mit **Bundesdatenschutzgesetz**

### Hardwareanforderungen:

**Server: BS:** WIN Server 2003/2008 RS 32/46 Bit **Prozessor:** > 2 GHz Intel P4 oder AMD  
**Speicher:** > 4 GB **HDD:** Partition C > 16 GB, Partition D > 40 GB  
**Client: BS:** Win XP, Vista, Win 7 32/46 Bit **Prozessor:** > 2 GHz Intel P4 oder AMD  
**Speicher:** 2 GB **HDD:** > 8 GB

Stand: 01.2011

## Wichtigste Features

- ↻ flexible Oberflächengestaltung
- ↻ Softwaregestütztes **In- und Outbound** (inkl. Softphone)
- ↻ **Adress- und Kontaktmanagement** mit nicht manipulierbarer **Kundenhistorie**
- ↻ Übersichtliche **Kalender- und Aufgabenfunktion**
- ↻ **Außendienststeuerung**
- ↻ Kalendarisch unterstütztes **Wiedervorlagensystem**
- ↻ Feinstufiges **Berechtigungs- und Zugriffskonzept**
- ↻ ausgefeiltes multichannel **Kampagnenmanagement**
- ↻ Desktopintegration zur Applikationseinbindung
- ↻ **Scriptbezogene Fragebögen** für zielgerichtete Dialoge
- ↻ Umfangreiche **Import- und Exportschnittstelle**



Das Management von Kundenbeziehungen ist von existenzieller Bedeutung. Wir legen Wert darauf, Ihnen nicht nur Lösungen mit den besten Produkteigenschaften zu bieten, sondern Ihre individuellen Anforderungen effizient und flexibel umzusetzen und Ihnen einen optimalen Service zu liefern.

Möchten Sie uns kennen lernen, dann kontaktieren Sie uns!

## Wir bieten Ihnen

- optimierte CRM-Software für Call- und Servicecenter
- Installation und Einrichtung
- Softwareintegration und -anpassung
- Projektbegleitung vor Ort
- Softwareservicevertrag (SSV)
- Hotline und Webforum
- Update-Service

## MYKENE enterprise

### Modul (Standard)

MYKENE online  
 MYKENE fax  
 MYKENE campaign  
 MYKENE admin  
 MYKENE lettershop  
 MYKENE reporting  
 MYKENE datamanagement  
 MYKENE cockpit

### Beschreibung

Integration E-Mail  
 Integration Fax  
 Kampagnenmanager  
 Customizing  
 Seriendruckfunktion  
 Auswertung und Export  
 Datenimport  
 Echtzeitmonitoring

### Modul (Add on)

MYKENE online plus  
 MYKENE lettershop plus  
 MYKENE klickTel  
 MYKENE voicelogging  
 MYKENE predictive dialer  
 MYKENE Kontocheck  
 MYKENE Portal  
 MYKENE Translator  
 MYKENE AD-Steuerung

strukturierte eMail  
 erw. Seriendruckfunktion  
 Telefonauskunft  
 Sprachaufzeichnung  
 Autom. Wählverfahren  
 Abgleich Kontendaten  
 Daten+Prozessintegration  
 Mehrsprachigkeit  
 Ressourcenplanung

...und vieles mehr...