



Professionelle Software für

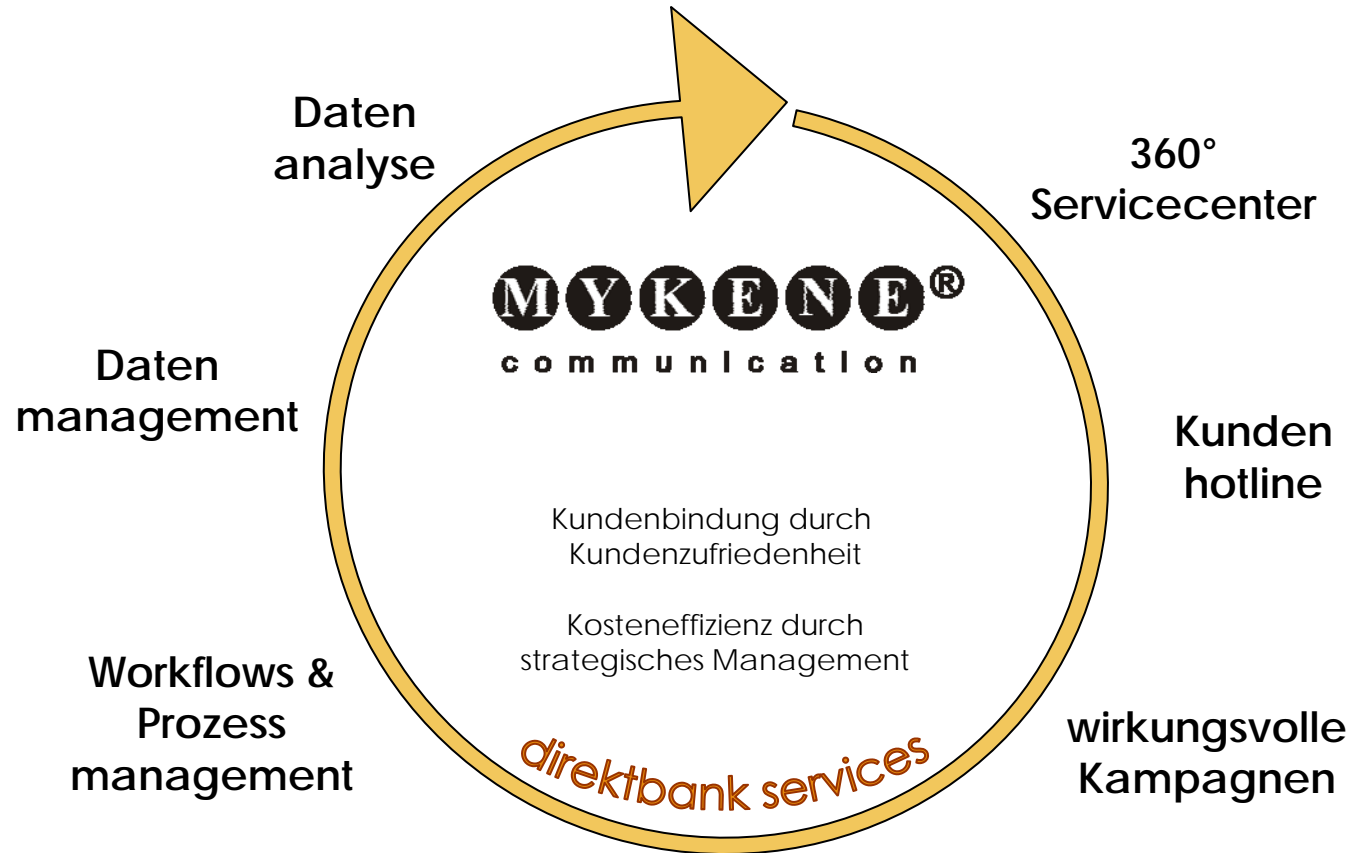
Kundenbindung & Dienstleistungen im Direktbank-Service

MYCOM AG
Communication Systems



...besser sein...

CRM für Banken Service Center





...Kurzübersicht...



- Softwarelösung für Customer-Care & Customer-Service (Call-/Service-Center)
- Integration aller Kommunikationsmedien im Service-Center-Betrieb (Telefon, Mail, Fax, SMS)
- nahtlose Verbindung mit bestehender IT-Landschaft (Datenintegration)
- flexible Oberflächengestaltung
- Projekt- und Kampagnenmanagement mit Wiedervorlagensystem
- Adressen, Kontakte, Kalender, Aufgaben, Kundenhistorie
- Mandantenfähig unter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes



...MYKENE wirkt...

MYKENE ist das hoch-effektive und ergonomische Kundenbindungs-Instrument, mit dem sich **schnell-wirkend** und **personal-sparend** folgende Bereiche verbessern lassen:

- Qualitäts-Management
- Kundenbindung / Kundenzufriedenheit
- Marketingsteuerung / Prozessoptimierung
- Vertragssicherheit bei Kampagnen
- 360° Rundum-Sicht / Informations-Integration (BI, CRM)



... Praxisbeispiel Direktbank...

Aufgabenstellung

- Komplexe Inbound Hotline mit IWR
- Abbildung von Outbound Mahntelefonie in 4 Stufen via predictive Dialer
- Datenimport aus Banksystem
- Datenrückgabe an das Banksystem
- Komplexe Reports



... Praxisbeispiel Direktbank...

Herausforderungen

- Thema Datenschutz:
Outsourcing Tatbestand bei Import von Daten
- Rechenzentrum mit Dialer und Datenbank,
dezentrale Citrix-Farm für MykeneDB
- Daten werden nur bei bestimmten Importen komplett
geleert und WVWV trotzdem wiederhergestellt
- Vermittlung per Klick des Kunden an eine Befragung
- Anbindung Cisco IPCC



... Praxisbeispiel Direktbank...

Lösungsansatz

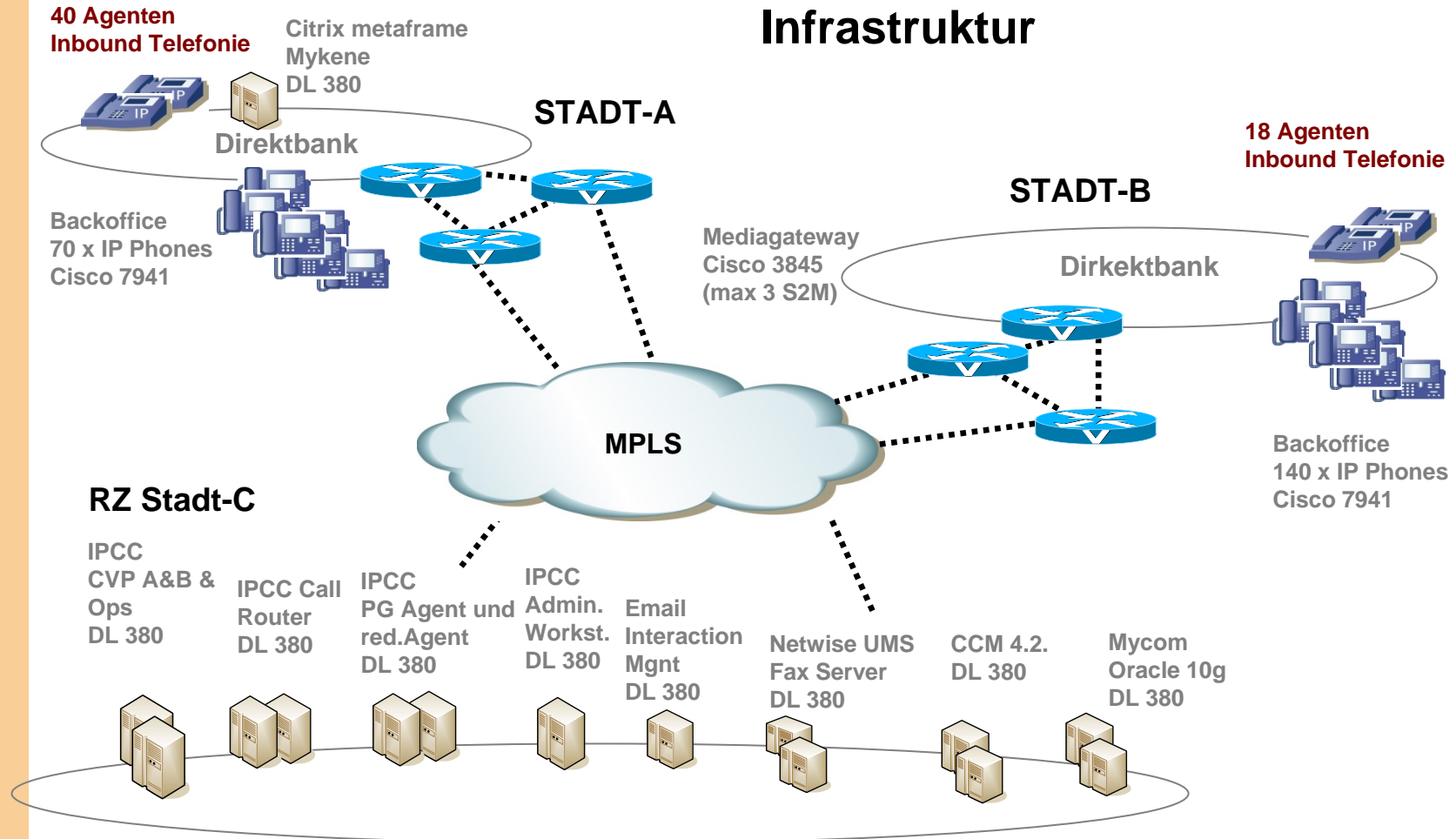
- Abbildung in Mykene Enterprise Standard mit
 - Mykene Projektworkflow
 - Mykene Datamanagement
 - Mykene Scripting
- Entwicklung Anbindung Cisco IPCC



... Praxisbeispiel Direktbank...

CRM für Banken Service Center

Infrastruktur





... Praxisbeispiel Direktbank...

Arbeitsmaske (Ansichtsvariante)

The screenshot displays a web-based CRM interface for a bank. The main window is titled 'Standardkunde' and shows a customer record. The 'Kunde' section includes fields for 'Kontonummer', 'Name', 'Vorname', 'geboren', and 'Übergebdatum'. The 'Adresse des Kunden' section includes 'Land' (Deutschland), 'Region', 'PLZ', 'Ort', and 'Strasse'. The 'Telefonnummer des Kunden' section includes 'Land', 'Ort', and 'Telefon'. Below these are fields for 'Forderungsbetrag', 'Zusätzlicher Betrag', 'Ereignis', and 'Vor-Ereignis'. A 'NAME_KN2' field is also present. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Home', 'Wiedervorlagen', 'Projektübersicht', and 'Start Kampagne'. A 'Historien' sidebar on the right shows a list of call events with timestamps and durations. The main content area displays a message: 'Kunde hat Fragen zur Mahnung' followed by a script for handling customer inquiries. The bottom of the interface shows system information like 'DAPS NUM EIN Anzeigen', 'Testuser User2', and 'Mail 0 In / 0 Out'.



...das Allroundgenie...



- optimierte Standardsoftware zum Kampagnenmanagement in Service Centern
- Kommunikation inbound und outbound
- Projekt- und Kampagnenmanagement
- alle Kommunikationsmedien & Auto-Dialer integriert
- Adress- und Kontaktmanagement mit Kundenhistorien
- Kalender- und Aufgabenfunktion & Wiedervorlagesystem
- Reports und Import/ Exportschnittstellen
- hohe Performance und absolute Stabilität
- und Vieles mehr, fragen Sie uns !



MYCOM AG
Communication Systems

...MYCOM AG - Kurzübersicht...

CRM für Banken Service Center

- Unternehmen seit 7 Jahren aktiv, Kernteam seit 11 Jahren zusammen
- Inhaber-geführt
- Selbstverständnis: Softwarespezialist für Call- und Servicecenter, alle anderen Leistungen mit Partnern
- Stark serviceorientierte Mannschaft
- Trend zur Lösung immer komplexerer Projekte
- Unternehmen kerngesund – kontinuierliche Steigerungen von Umsatz und Ertrag
- Mitarbeiterstamm wird stetig erweitert

© 1999 - 2009
MYCOM AG
Marienstraße 4
D-03046 Cottbus

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

Tel: +49 355 4943- 0
Fax: +49 355 4943-199
info@mycom-net.com
www.mycom-net.com

30.06.2009
Mykene Bankservice.ppt

Folie 11



Ihre Ansprechpartner

MYCOM AG

Marienstraße 4
D-03046 Cottbus

Besucheradresse: MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

Tel: +49 355 4943- 0
Fax: +49 355 4943-199
Mail: info@mycom-net.com
Web: www.mycom-net.com

Ansprechpartner:

Vorstand	Karsten Reimann	karsten.reimann@mycom-net.com +49 355 4943-200
Partnermanagement	Jens Pittasch	jens.pittasch@mycom-net.com +49 355 4943-140