



Lösungsvorschlag

Optimierung des Kundenmanagements von TK-Providern

© MYCOM AG, 2009



...Executive Summary...

MYCOM AG
Communication Systems

CRM für Call- und Service Center

Bereitstellung einer zentralen Lösung
zum operativen Kampagnenmanagement

- Erhöhung der Conversion Rate um 0,5%
- Senkung der Kosten
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Keine eigenen Investitionen

MYKENE[®]
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 2



...Executive Summary...

MYCOM AG
Communication Systems

CRM für Call- und Service Center

Details

- Erhöhung der Datensicherheit und Verhinderung des Datenmissbrauchs
- Zentrales mehrstufiges Kampagnenmanagement über alle Kommunikationskanäle hinweg
- Nahtlose und schnelle Integration von Outsourcing Partnern zu geringsten Kosten
- Direktes, unmittelbares Reporting und Monitoring zum Kampagnenverlauf und zum Benchmarking
- Sofortiges Eingreifen in Kampagnen durch schnellere, umfassender Informationen – Vermeidung Blindleistung
- Kompletter Telefontraffic verbleibt im Netz des Providers

MYKENE[®]
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

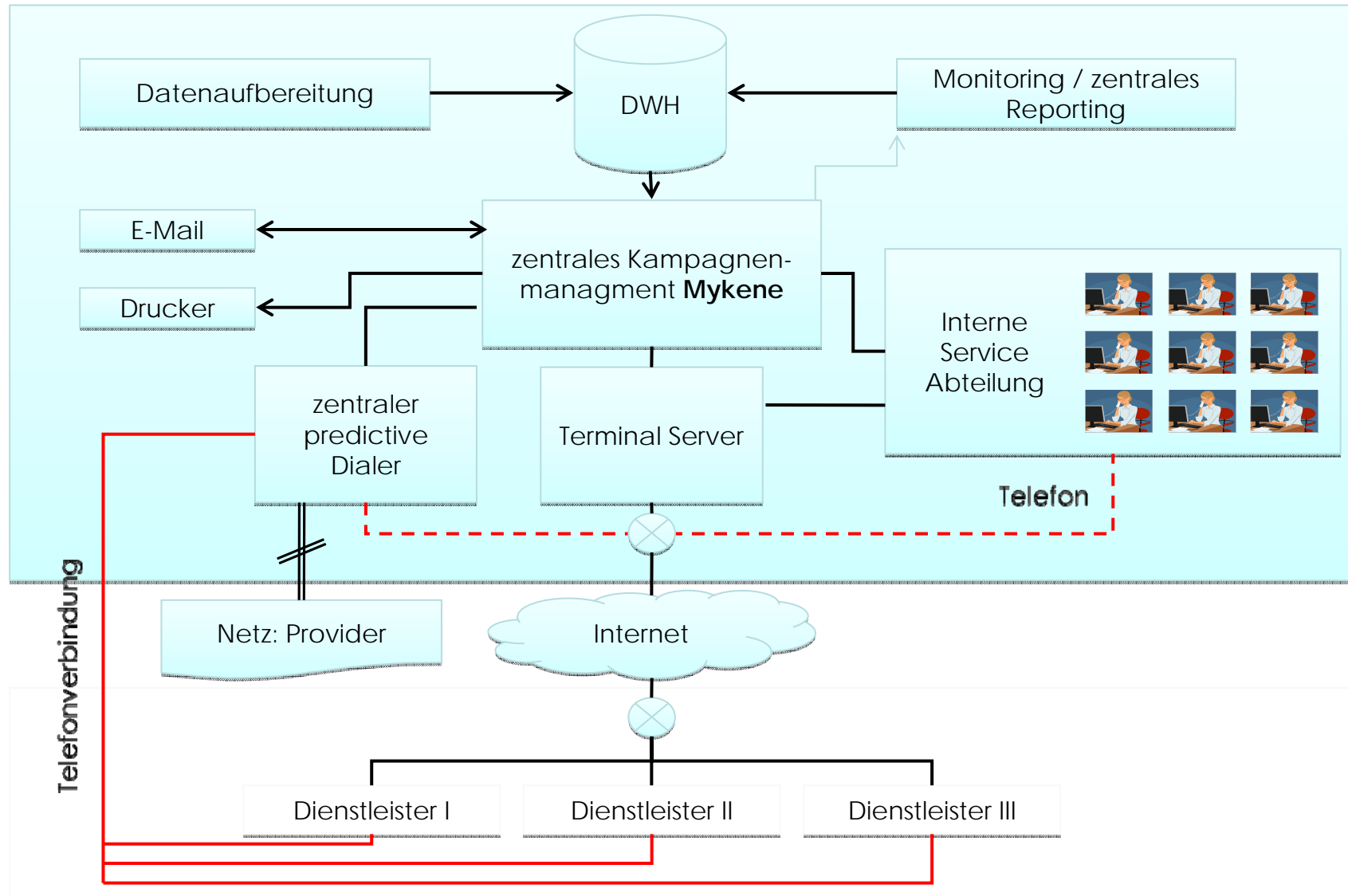
Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 3



technisches Konzept

CRM für Call- und Service Center





...zentrales Kampagnenmanagement...

MYCOM AG
Communication Systems

CRM für Call- und Service Center

- Erstellung zentraler Kampagnen im DWH
- Mehrstufige Kampagnen über alle Medien steuerbar
- Kontaktvermeidung durch Medienkopplung (z.B. Mail – Telefonie) und In/Outbound Kopplung bei Calls
- Führung zentraler Kundenhistorien
- Direktes Einbinden von Outsourcing Partnern in die Abarbeitung der Kampagnen
- Leistungsfähiger Predictive Dialer im Netz des Providers integriert
- Direktes Steuern der Kampagnen durch Online-Informationen

MYKENE®
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 5



...Integration Outsourcing Partner...

MYCOM AG
Communication Systems

CRM für Call- und Service Center

- Integrationsaufwand extrem gering
- Zentrale Verwaltung der Berechtigung
- Kein direkter Datenzugriff – lediglich Terminal zur Abarbeitung im VPN
- Wegfall aller Datenexporte und –importe → Kostenersparnis
- Telefonie findet im Netz des Providers statt
- Möglichkeit des Tests verschiedenster Partner
- Online – Monitor aller Partner → vereinfachtes, transparentes Benchmarking

MYKENE[®]
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 6



...einfach reporten...



MYCOM AG
Communication Systems

CRM für Call- und Service Center

- Online – Zugriff auf aktuelle Live – Daten
- Online – Überblick über Verlauf der Kampagnen
- Sofortiges, direktes Gegensteuern bei Fehlentwicklungen
- Vermeidung unnötiger Kontakte durch Medienkopplung sowie In/ Outbound Kopplung
- Einfacheres Benchmarking
- Kein manuelles Aufbereiten von Partner – Reports



Erhöhung der Conversion Rate

MYKENE®
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 7



MYCOM AG
Communication Systems

...leistungsfähige Technik...

CRM für Call- und Service Center

- Leistungsfähige Technik im Provider-Netz
- Hochproduktiver Predictive Dialer
- Einwahl per ISDN oder VOIP
- Alle Verbindungsentgelte verbleiben beim Provider
- Nutzung der Plattform durch interne wie externe Dienstleister

MYKENE[®]
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 8



MYCOM AG
Communication Systems

...Kostenneutrale Investition...

CRM für Call- und Service Center

- Geschäftsmodell → lokales ASP
- Investition wird komplett durch Einsparpotentiale beim Provider und Dienstleistern finanziert
- Keine Einmalinvestition, sondern Finanzierung über monatliche Einsparbeträge



Geringster Aufwand + Risiko



Erhöhung der Conversion Rate

MYKENE[®]
communication

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

Besucheradresse:
MYCOM AG
Am Technologiepark 1
D-03099 Kolkwitz

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

Optimierung des
Kundenmanagements
von TK-Providern
© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 9



Ihre Ansprechpartner

MYCOM AG

Marienstraße 4
D-03046 Cottbus

Besucheradresse: Tel: +49 355 4943- 0
MYCOM AG Fax: +49 355 4943-199
Am Technologiepark 1 Mail: info@mycom-net.com
D-03099 Kolkwitz 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