



Professionelle Software für

Ihren Bürgerservice

und Ihr

Service-Center im **Projekt D115**



MYCOM AG

Communication Systems





Vorsprung durch Wissen

CRM für Call- und ServiceCenter



„...ich werde in einigen Wochen in ihre Region ziehen. Da ich eine begeisterte Reiterin bin, möchte ich gern wissen, ob es in der Nähe einen Reitverein gibt...“

„...ich möchte im Sommer heiraten und habe erfahren, dass ich dazu eine Abschrift meiner Geburtsurkunde benötige, können Sie mir sagen, wie und wo ich die bekomme?“





Vorsprung durch Wissen

CRM für Call- und ServiceCenter



„...in meinem Garten habe ich ein großes Hornissennest entdeckt, die sind doch gefährlich, oder? Was kann ich jetzt tun?...“

„...mein Hund hat den Fahrzeugschein meines Autos gefressen, wo bekomme ich denn nun Ersatz – nicht für den Hund, dem geht es gut – ich brauche nur dringend einen neuen Fahrzeugschein...“





Vorsprung durch Wissen

CRM für Call- und ServiceCenter



„...gibt es hier in der Gegend ausgewiesene Freilaufflächen für Hunde? Mein Struppi muss unbedingt mehr Bewegung haben...“

„...hinten bei der Rutsche auf unserem Spielplatz liegt seit gestern ganz viel Müll. Da kann man sich verletzen hat Mami gesagt. Kann den Müll mal jemand wegräumen, damit ich wieder mit meinen Freunden rutschen kann?...“





Schnelligkeit und Kompetenz

CRM für Call- und ServiceCenter

- Diese und viele andere Fragen haben die Bürger an die Mitarbeiter Ihrer Kommune
- In Zeiten der schnellen Kommunikationswege erwarten die Bürger schnelle und kompetente Antworten auf ihre Fragen!
- Die Anrufer erwarten nicht nur kompetente Antworten, sondern auch die reibungslose Erledigung komplexer Anforderungen (z.B. Urkundenbestellung)
- Bürger kommunizieren auch über E-Mail, Brief und Fax



Schnelligkeit und Kompetenz

CRM für Call- und ServiceCenter

- Den Mitarbeitern am Telefon müssen umfassende Informationen zur schnellen und kompetenten Beantwortung aller Anfragen zur Verfügung stehen.
- Die Workflows müssen strukturiert und effizient sein
- Zur effizienten und effektiven Bearbeitung aller Bürgeranliegen müssen Datendopplungen verhindert werden
- Zur Minimalisierung der Kosten bedarf es eines strukturierten Reportings aller Kommunikationsereignisse und deren Ergebnisse.
- Die Anforderungen des Datenschutzes müssen erfüllt sein.



...wussten Sie schon?

CRM für Call- und ServiceCenter

**Seit 2008 arbeitet
das Call-Center
einer deutschen Metropole,
an 130 Arbeitsplätzen,
im Bürger-Service mit**



MYKENE®
c o m m u n i c a t i o n



Bürger-Service-Center Kurzübersicht

- ca. 5.000 Anrufe pro Tag
- ca. 15% der Anrufe erfordern weitere Aktivitäten
Modul: Kampagnenmanagement ⇨ d.h. 85% können per Wissensdatenbank [WDB] -Auskunft direkt abgeschlossen werden.
- Integration der Schnittstellen zur Datenbank des Einwohnermeldeamtes (z.B. MESO) und zu Wissensdatenbanken (z.B. USU knowledge miner)
- Zugang zu internen Telefonverzeichnissen (inkl. Raumnummern)
- zunächst 130 Arbeitslizenzen
- Bearbeitung der Anfragen aus Stadtgebiet und Region (Mandantenfähigkeit der Software)
- Weitere Dienstleistungen durch das CC der Kommune für andere Bereiche in Planung (z.B. Kurs-Anfragen für das Gesundheitsamt)



Die Herausforderung

CRM für Call- und ServiceCenter

- Zeit- und Ressourcen-Ersparnis
- Administrierbarkeit durch hauseigenes Personal
- Anpassungsmöglichkeiten durch Konfiguration statt Programmierung (z.B. Anbindung weiterer Kommunen)
- Erstellung von flexibel anpassbaren Reportings
- Differenzierte Rechte-Vergabe
- Durchgängige Mandantenfähigkeit des Systems (bisher war die Übernahme von Dienstleistungen für andere Institutionen bzw. Kommunen nicht absehbar, ist heute jedoch vielerorts gewünscht)
- Standortübergreifende Systeme
- Weiterleitung von Vorgängen aus dem System heraus an externe Stellen (z.B. an Amt per eMail)
- Automatisierte Datenbereinigung entsprechend Datenschutzgesetz



Das Frontoffice

- Bei Anrufeingang: Signalisierung der entsprechenden Hotline inkl. Öffnen der entsprechenden Wissensdatenbank.
- Aus der Wissensdatenbank heraus entweder
 - abschließende Bearbeitung mit Kundendatenerfassung (z.B. zur Zusendung von Infomaterial). Aus der WDB heraus wird mittels Button MYKENE aufgerufen – >“Bürgerakte“
 - abschließende Bearbeitung ohne Kundendatenerfassung (hier erfolgt jedoch auch eine statistische Erfassung durch Eingabe des entsprechenden Responses) – >„Sammelakte“.
 - oder Weiterleitung an das Backoffice (hierzu wird aus der WDB heraus MYKENE aufgerufen, die Kundendaten werden erfasst („Bürgerakte“) und an entsprechende Stelle zur abschließenden Bearbeitung weitergeleitet.

Anruf eines Kunden zu einem offenen Vorgang

- Der Kunde kann über diverse Modi gesucht werden und die vorhandenen Vorgänge (inkl. Bearbeitungsstatus) können eingesehen werden.

Bsp.: Vorgangserfassung

The screenshot shows a 'Ticket anlegen' (Create Ticket) form. A red oval highlights the 'Kundenstammdaten' (Customer Master Data) section, which includes fields for address, telephone, and email. A callout box points to this section with the text 'Stammdaten des Anrufers'. Another red oval highlights a list of previous tickets, with a callout box pointing to it with the text 'Bisherige Vorgänge des Anrufers'. The list includes 'Ticket 17542 - Urkunden Bestellung' and 'Ticket 17789 - Meldung Adressänderung'. Below the form is a table of open tickets.

Stammdaten des Anrufers

Bisherige Vorgänge des Anrufers

Übersicht offener Tickets						
Mandant Business						
	Eskalation	Erstellt	Status	Kunde	Beschreibung	Zugewiesen von
1	Deadline nicht gesetzt	12.09.2007 10:45:47	Zugewiesen	Ade, Wolfgang Autohaus Ade	test	MykeneDBA, MykeneDBA
2	Deadline nicht gesetzt	12.09.2007 12:31:21	offen	Ade, Wolfgang Autohaus Ade	test	MykeneDBA, MykeneDBA
Mandant Business						
	Eskalation	Erstellt	Status	Kunde	Beschreibung	Zugewiesen von
1	Deadline nicht gesetzt	12.09.2007 10:45:47	Zugewiesen	Ade, Wolfgang Autohaus Ade	test	MykeneDBA, MykeneDBA
2	Deadline nicht gesetzt	12.09.2007 12:31:21	offen	Ade, Wolfgang Autohaus Ade	test	MykeneDBA, MykeneDBA

letzte Aktualisierung: 15:00 Uhr - Abfrage 00 Sekunden - Seite geladen in 0,2 Sekunden

Angelegte Tickets Speichern



M Y K E N E®
c o m m u n i c a t i o n

Das Leistungsspektrum...



Sie möchten ... flexibel bleiben...

CRM für Call- und ServiceCenter

- in Eigenregie schnell auf Veränderungen reagieren
- Oberflächen und Abläufe frei gestalten
- individuelle Workflows- und Prozesse mit Power-Scripting erstellen.
- umfangreiche Automatisierungsmöglichkeiten nutzen.
- selbstständig anpassen und weiterentwickeln
- mandantenfähig sein
- standardisierte Vorgehensweise gewährleisten
- von schnellen Implementierungszeiten profitieren
- bestehende Systemen über Schnittstellen einbinden
- die Integrität aller Bestandssysteme erhalten
- mit geringem Aufwand schulen



Sie möchten ... flexibel bleiben... CRM für Call- und ServiceCenter

Kontakthistorien:

- jeder Kundenkontakt wird automatisch nicht manipulierbar dokumentiert
- „Wer hat –wann- -mit wem- -wie lange- -worüber- -über welches Medium-kommuniziert?“
- weitere Steuerung des Kontakts abhängig vom Kontaktergebnis
- frei konfigurierbare Gesprächsqualifizierung
- persönliche- und Team Wiedervorlagen

Kampagnensteuerung:

- Einrichtung einer beliebigen Anzahl von Projekten pro Mandant
- beliebige Anzahl von Kampagnen pro Projekt
- Definition von medienübergreifenden Folgekampagnen
- Kostenmonitor
- ergebnisabhängige Steuerung der Kampagnen (Workflowsteuerung)
- Autostop der Kampagne bei Zielerreichung



Sie möchten ...alle Medien nutzen... CRM für Call- und ServiceCenter

- standardisierte Einbindung aller modernen Telefonanlagen und ACD – Systeme (TAPI, CSTA, VoIP)
- Kommunikation inbound und outbound
- Telephonie und e-Mail vollständig integriert - Einbindung e-Mail über MAPI, SMTP und POP3
- medienneutrale Kommunikation (e-Mail, Fax, Brief, SMS, Web)
- standortübergreifende Vernetzung
- Datenbasis: integriertes Oracle 11i
- hohe Performance und absolute Stabilität
- offene Plattform zur Integration bestehender IT-Systeme in die Kundenkommunikation



Sie müssen ... an Morgen denken... CRM für Call- und ServiceCenter

- skalieren von klein bis ganz groß
- auf wachsende Datenvolumina eingestellt sein
- mehrere Standorte vernetzen
- unabhängig von Anzahl und Typ der TK-Anlage sein
- zuverlässige Partner besitzen
- eigene Ideen in die Weiterentwicklung einbringen
- ... und dabei Investitionssicherheit genießen!



Qualitätsarbeit leisten

CRM für Call- und ServiceCenter

- umfangreichen Prüfroutinen beim Datenimport
- Prüfung auf postalische Richtigkeit
- Schnittstelle zu klickTel Adressserver
- Datenanreicherung
- Sprachaufzeichnung
- Bankdaten- und Adressprüfung
- Vornamensregister / Anredenkorrektur

Einfach reporten:

- universelle Auswertungsmöglichkeiten, integrierte Datenübergabe an MS – Excel
- Zugriff mit externen Programmen möglich
- standardisierte Statistiken - qualifizierte Aussagen zu Kunden und Kontakten
- Listen und grafische Reports
- automatisierte Erstellung von Reports und zeitgesteuertes Versenden der Ergebnisse
- Erstellung von eigenen Standardreports



MYCOM AG - Kurzübersicht

CRM für Call- und ServiceCenter

- Unternehmen seit 10 Jahren aktiv, Kernteam seit 13 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



Ihre Ansprechpartner

CRM für Call- und ServiceCenter

MYCOM AG

Dreifertstraße 13
D-03044 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