



Praxisbericht – Pharma



im Kunden-Kontakt-Management

„Schnell, zuverlässig, kompetent“*

© MYCOM AG, 2009



© 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

Mykene im KundenKontaktCenter,
Pharma

© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 1



...im Einsatz...

„Mykene ist unser wichtigstes Werkzeug zur täglichen Dokumentation und Weiterleitung von Kundenkontakten.“ *

Referenzkunde:

- führender Hersteller im Bereich Pharma, Chemie und Kunststoffe
- 30.000 Mitarbeiter, 4.000 in Deutschland
- Entscheidung für MYKENE nach genauer Bedarfsanalyse, umfassender Marktsondierung, Ausschreibung und Tests



© 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

Mykene im KundenKontaktCenter,
Pharma

© MYCOM AG, 2009
VERTRAULICH

Folie 2

*- Zitat aus der Unternehmenszeitschrift eines Referenzkunden



...Executive Summary...

„Mykene bietet uns ein großes Leistungspotenzial,
das wir uns nach und nach zu Nutze machen.“ *

erste Ergebnisse:

- Steigerung der **Erreichbarkeit** von **60 auf 96** Prozent
- Einsatz bisher in 3 Referaten mit je ca. 10.000 Kundenanfragen p.a.
10.000 Anfragen = 10.000 Informationen = **10.000 mal zusätzliches Potenzial**
- „one-face-to-the-customer“
= **Kundenzufriedenheit & Gewinnsicherung**
- durch verlässliche Antworten, kurze Bearbeitungszeit und maßgeschneiderte Angebote
- **weniger als 6 Monate** vom Auftrag bis zu diesen Aussagen



...Ausgangslage...

„ ... entweder war besetzt, oder das Telefon klingelte ins Leere ... “ *

Ergebnisse einer Kommunikations-Analyse:

- ein Drittel aller Anrufe geht verloren
- Anfragen treffen ein über Fax, Brief, Internet und Telefon
- Antworten entsprechen oft nicht den Erwartungen
- Bearbeitungsaufwand und Antwortzeiten sind inakzeptabel
- fehlende Historien und fehlende Auswertungen verhindern Schlussfolgerungen und Verbesserungen
- Kommunikation zum Außendienst lückenhaft und unsystematisch



...Veränderung...

„... man braucht eine leistungsfähige Software ...
wir entschieden uns für MYKENE ...“ *

- Mykene verbindet in einer Oberfläche
alle Prozesse und Informationen
- alle Kommunikationsmedien sind
homogen verbunden
- alle Kontakte und Vorgänge werden
dokumentiert, analysiert, geplant und gesteuert
- die tägliche Arbeit wird erleichtert, Abläufe werden
schlanker, schneller und effizienter
- Kontakte, Aktionen und Reaktionen sind
in Workflows verknüpft



...Benefits...

„ ... all das dient der Kundenbindung und der langfristigen Gewinnsicherung ...“ *

- Außendienst-Steuerung durch MYKENE
Mitarbeiter agieren im Kontext gemeinsamen Wissens und haben immer die Informationen, die sie brauchen
- Marketing-Kampagnen laufen in neuer Qualität
zielgenau, auf Fakten basierend und mit klarer Response
- perfekte, kundenbezogenen Projekte
übersichtliche Strukturen, mit Abbildung von Abhängigkeiten und Zusammenhängen
- gute Erfahrungen führen zum Ausbau der MYKYNE Nutzung
Anbindung von Geschäftsstellen im In- und Ausland



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