



mCall - Intelligentes Kunden-Service-Center

Situation

Die Last der Leistungsträger

Trotz modernster Technik und veränderter Kundenbedürfnisse haben sich die Arbeitsprozesse der Kundenberater oftmals kaum geändert. Dennoch sind die Anforderungen stark gestiegen. Einerseits wünschen sich die Vorstände von den Bankberatern, dass sie die Vertriebsmöglichkeiten nicht nur erkennen, sondern auch aktiv nutzen. Andererseits wünschen sich Kunden einen Ansprechpartner, der sie von komplexen bis hin zu kleinen administrativen Aufgaben jederzeit und kompetent betreut.

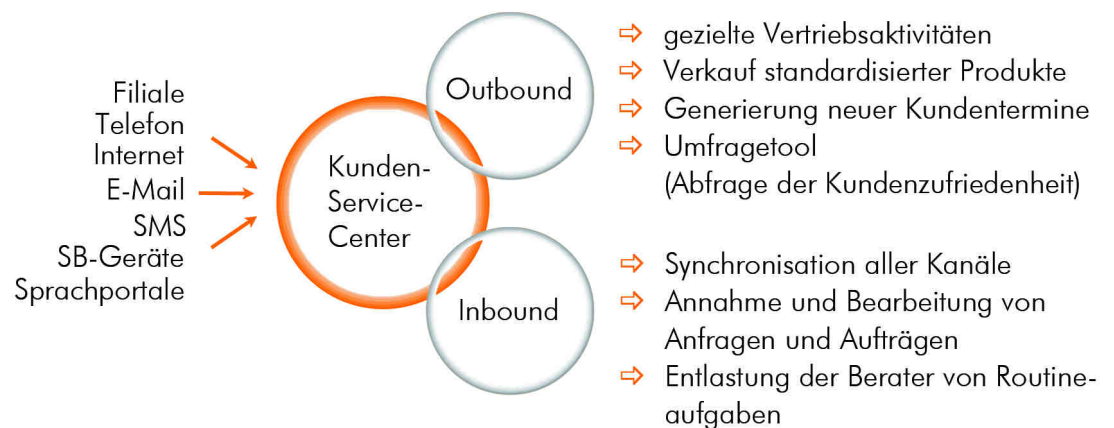
Ein Aufgabenpaket, das für den Berater innerhalb der bestehenden Organisationsstrukturen und ohne weitere technische Unterstützung kaum mehr lösbar ist. Denn heute gilt es die verschiedenen Kommunikationskanäle zusammenzuführen, um effizient zu arbeiten und doppelte Prozesse zu vermeiden. Im Weiteren wird heute der Wunsch nach „klingellosen bzw. klingelarmen Filialen“ immer stärker, damit sich die Berater hauptsächlich auf die beratende Tätigkeit und den Verkauf konzentrieren können.

Lösung

Multi-Kanal-Vertrieb

mCall ist eine intelligente und leistungsstarke Software für die Implementierung eines Kunden-Service-Centers und Markt-Service-Centers in Ihrem Unternehmen.

Ihre hohe Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche Organisationsstrukturen sowie zahlreiche In- und Outbound-Anwendungen machen sie zur perfekten Einstiegslösung für das Kernstück eines zukunftsweisenden Multi-Kanal-Vertriebs. Vielfältige und durchdachte Features synchronisieren die verschiedenen Kommunikationskanäle und setzen in Ihren Filialen neue Ressourcen frei.





Features

- ↔ flexibel anpassbar an Ihre Organisations- & Kundenstrukturen
- ↔ einfache Integration in bestehende Anwendungen
- ↔ KSC-Tool mit In- und Outbound-Modulen
- ↔ Auswahl von bis zu 70 standardisierten Auftragstypen
- ↔ Definition von kundenindividuellen Auftragstypen
- ↔ Schnittstellen zu diversen Host-Systemen (Kunden- und Kontaktdaten)
- ↔ flexible prozessoptimierte Auftragssteuerung
- ↔ problemlose Einbindung in Ihre bestehenden Workflows

Technik

Durch die duale Server Strategie kann mCall.bank optimal in bestehende Systeme implementiert werden. Ebenso problemlos lässt sich die Anbindung an verschiedene, gängige Sprachaufzeichnungs- und Sprachdialogsysteme sowie CTI-Server und TK-Anlagen realisieren.

Vorteile

- ↔ **Mehr Netto-Marktzeit**
...durch Reduzierung der administrativen Aufgaben um 40%
- ↔ **Effizienterer Kundenkontakt**
...durch sofortige fallabschließende Bearbeitung
- ↔ **Top-Informationsmanagement durch Synchronisation der Kommunikationskanäle**
...Filiale, Telefon, Internet, E-Mail, SMS, SB-Geräte, Sprachportale
- ↔ **Mehr und bessere Möglichkeiten zur Vertriebssteuerung**
...durch systembedingtes Aufzeigen von Vertriebsimpulsen
- ↔ **Senkung der Vertriebskosten**
...durch effiziente Prozesse
- ↔ **Einfache Einbindung**
...in bestehende Systeme und vielfältige Erweiterungsoptionen

