MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

Der Weg zur digitalen Transformation geht nicht ohne den Agent

MYCOM AG - Überblick

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

- GRÜNDUNG — JANUAR 2001
- GESELLSCHAFT — MYCOM AG / DIVISION OF ASC
- STANDORTE — BERLIN, COTTBUS, ASCHAFFENBURG,ZÜRICH, LONDON
- SCHWERPUNKTE — LÖSUNGEN FÜR SERVICE- UND CALL CENTER
- BRANCHEN — CC-DIENSTLEISTER, INHOUSE CENTER
- GRÖSSE — 250 MITARBEITER GROUPE / 30 MYCOM
- MÄRKTE — D –A – CH REGION, POLEN, UNGARN, BENELUX

REFERENZEN

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

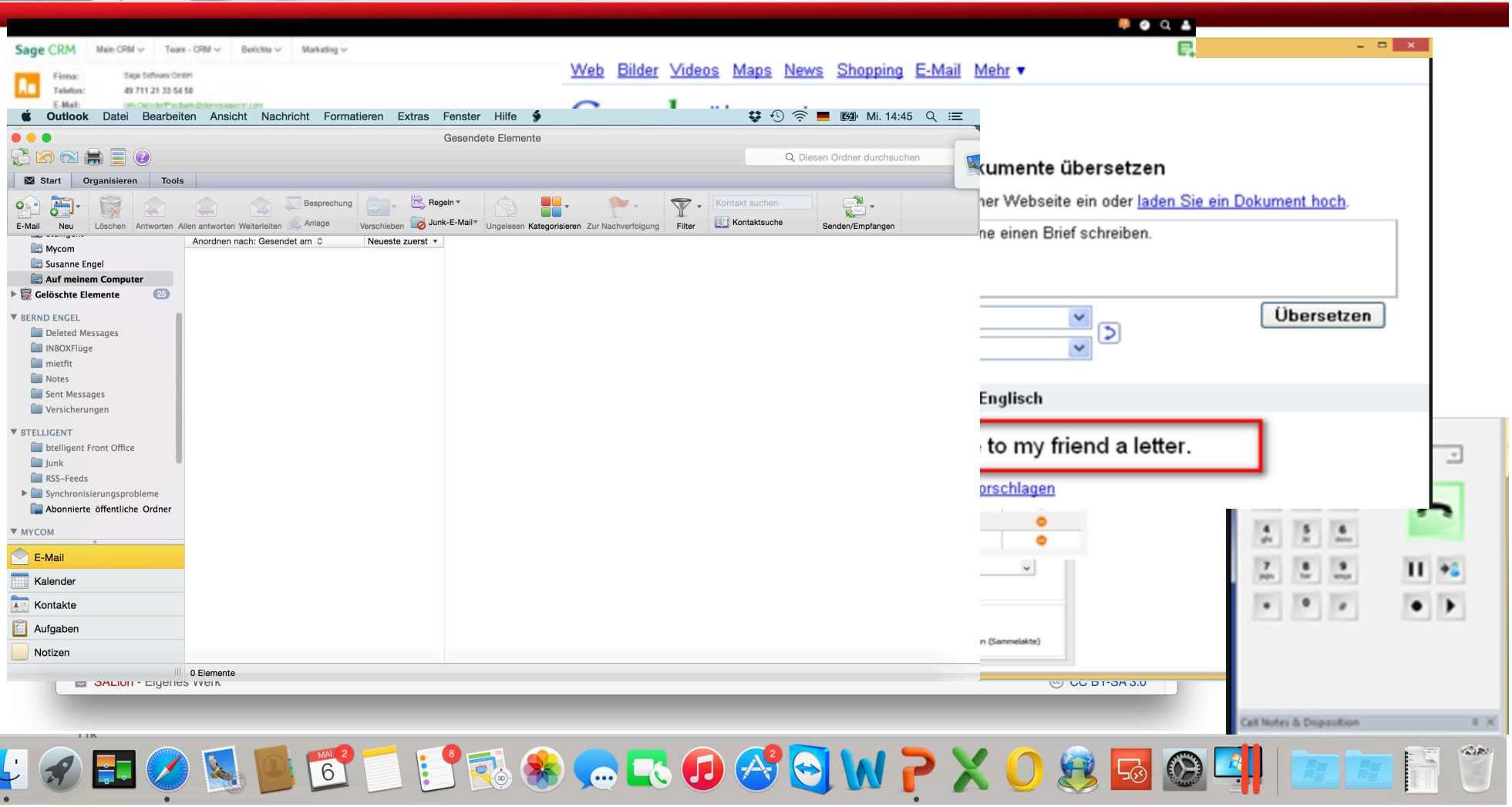
Software für erfolgreiche Contactcenter

WAZ Mediengruppe
HanseMerkur Versicherungsgruppe
MIFA Mitteldeutsche Fahrradwerke AG
Schmitz Cargobull The TrailerCompany.
Kabel Deutschland
KKH Kaufmännische Krankenkasse
DVCOM Wir verbinden Menschen
VIA FON We are sales.
walter services
PERRY & KNORR
AnyCare
Abbott A Promise for Life
Die Johanniter
getaline Just get connected
T-Systems
Gerolsteiner Natürliches Mineralwasser
AVS Data Management & Customer Care
MediaShop
:STYRIA
bon prix

AGENT DESKTOP

MY COM AG
Communication Systems
a division of ASC

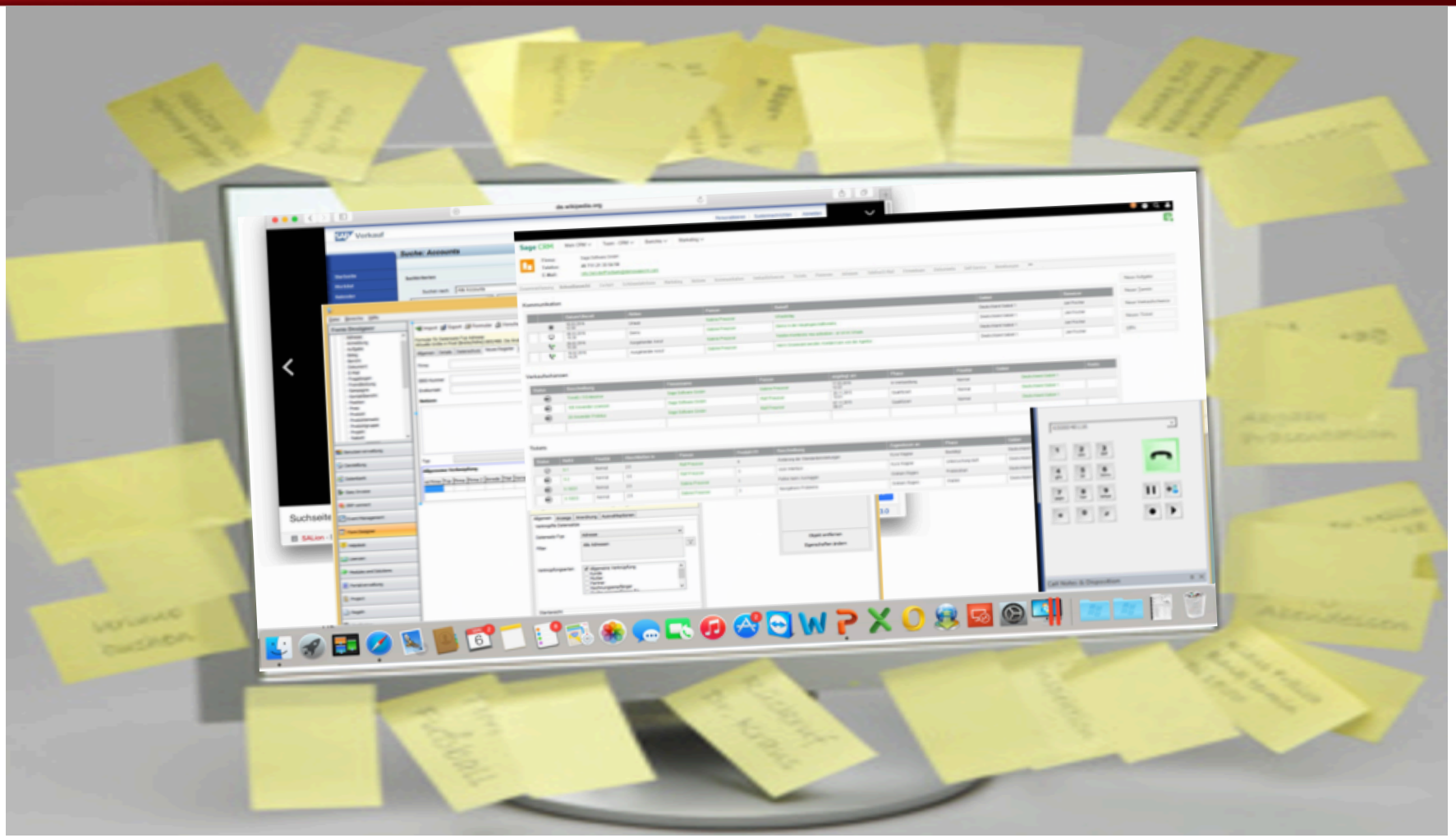
Software für erfolgreiche Contactcenter



DER POST-IT HALTER

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter



DIE ZUKUNFT ????

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

WORK-FORCE-MANAGE-MENT

IVR

MAIL

CRM/ ERP

Chat / Video

Social-media

ACD / Dialer

AGENTEN ARBEITSPLATZ

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

System -brüche

Genervte Kunden

Tools

Doppelt- eingaben

Multi Kampagnen -fähigkeit

ANFORDERUNGEN

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

- Immer größerer Leistungsdruck
- Umfangreiches Qualitätsmanagement
- Leistungsbestimmende KPI´s
- 360° Sicht auf den Kunden
- Cross- und Up Selling Anforderungen
- Multi- und Omnichannel
- Next Best Activity
- Big Data
- Customer Experience

AGENTEN KOLLAPS

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

Schlechte Qualität

Unzufriedene Kunden

Hohe Krankenstände

Fluktuation

Extremer Schulungsaufwand

UNSERE LÖSUNG

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

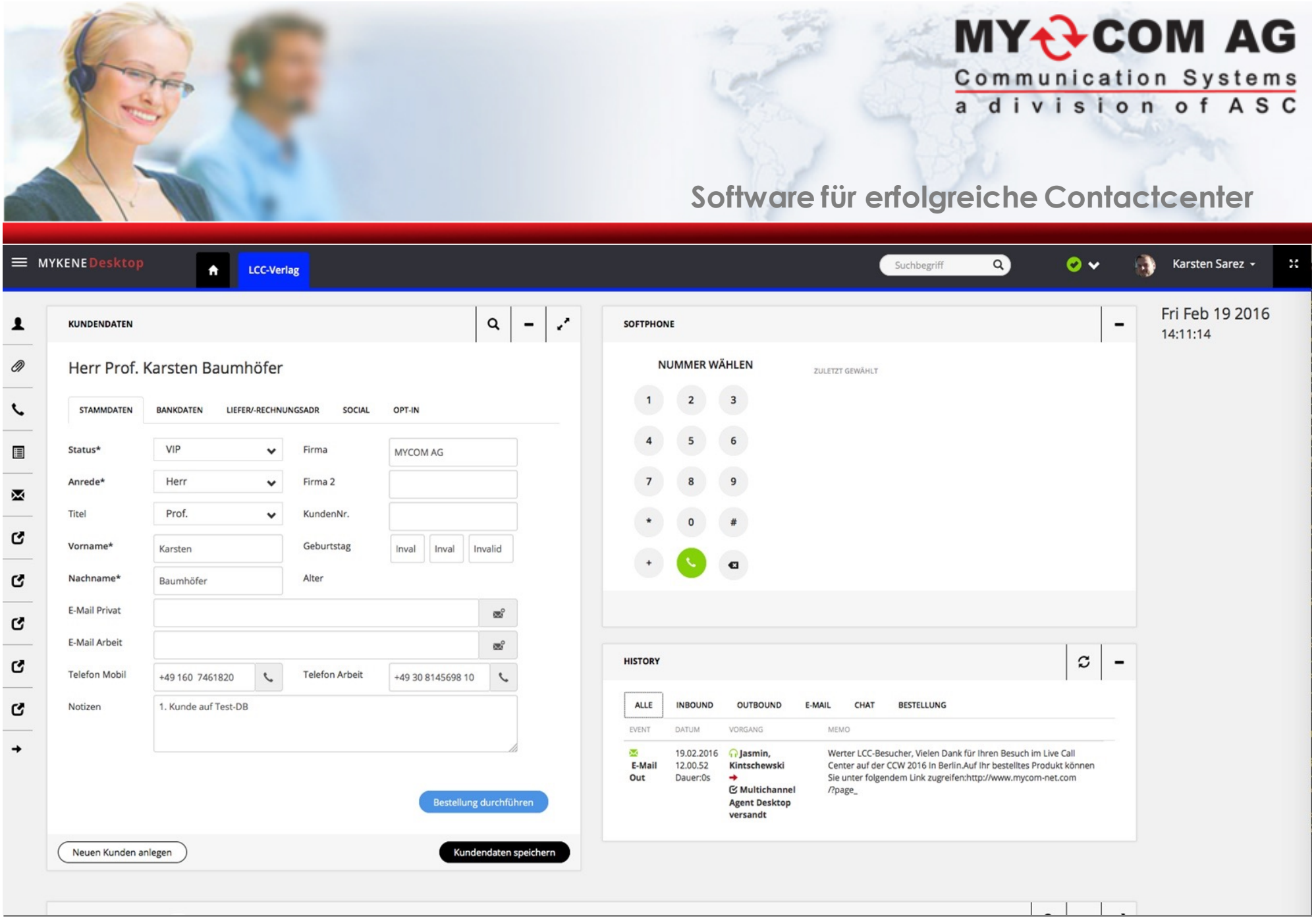
MYKENE

- Einheitliche Oberfläche für alle Anwendungen
- Einfachste Integration aller Applikationen in einer Lösung
- Einfache/Übersichtliche Menüführung
- Intelligente Absprungpunkte
- Keine Doppelterfassungen von Kundendaten
- Systembrüche gehören der Vergangenheit an
- Oberflächen und Prozesse frei gestaltbar

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

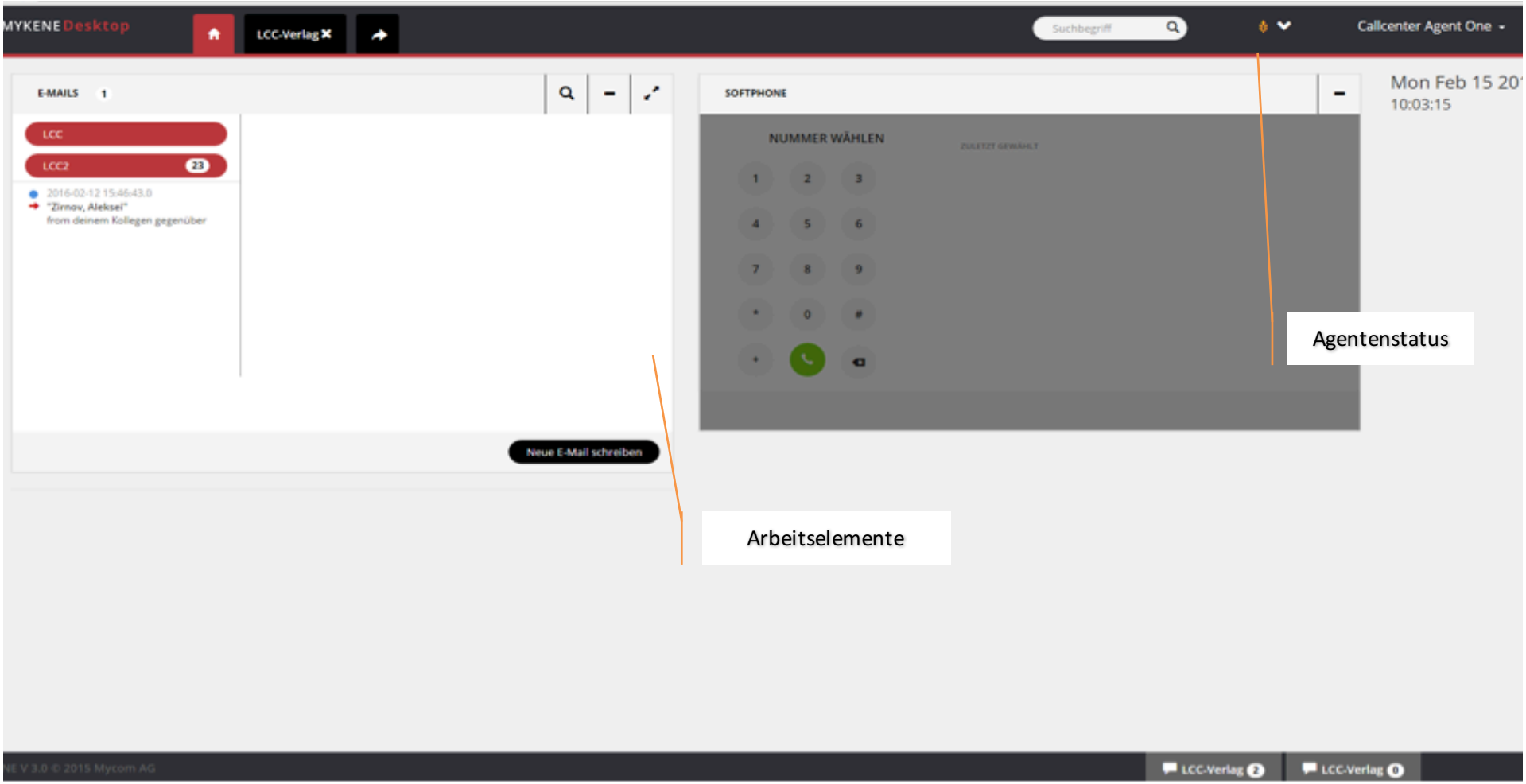
Die Omnichannel Softwarelösung MYKENE begreift sich als kompletter „Werkzeugkasten“ für erfolgreiche Contact-, Call- und Service Center.


MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC
Software für erfolgreiche Contactcenter
MYKENE Desktop
LCC-Verlag
Suchbegriff
Karsten Sarez
KUNDENDATEN
Herr Prof. Karsten Baumhöfer
STAMMDATEN
BANKDATEN
LIEFER/-RECHNUNGSADR
SOCIAL
OPT-IN
Status*
VIP
Firma
MYCOM AG
Anrede*
Herr
Firma 2
Titel
Prof.
KundenNr.
Vorname*
Karsten
Geburtstag
Inval
Inval
Invalid
Nachname*
Baumhöfer
Alter
E-Mail Privat
E-Mail Arbeit
Telefon Mobil
+49 160 7461820
Telefon Arbeit
+49 30 8145698 10
Notizen
1. Kunde auf Test-DB
Bestellung durchführen
Neuen Kunden anlegen
Kundendaten speichern
SOFTPHONE
NUMMER WÄHLEN
ZULETZT GEWÄHLT
1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
+
Fri Feb 19 2016
14:11:14
HISTORY
ALLE
INBOUND
OUTBOUND
E-MAIL
CHAT
BESTELLUNG
EVENT
DATUM
VORGANG
MEMO
E-Mail Out
19.02.2016 12.00.52 Dauer:0s
Jasmin, Kintschewski
Multichannel Agent Desktop versandt
Werter LCC-Besucher, Vielen Dank für Ihren Besuch im Live Call Center auf der CCW 2016 In Berlin.Auf Ihr bestelltes Produkt können Sie unter folgendem Link zugreifen:http://www.mycom-net.com /?page_

Agent Desktop

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter



Historie

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

HISTORY

ALLE | INBOUND | OUTBOUND | E-MAIL | CHAT | BESTELLUNG

EVENT	DATUM	VORGANG	MEMO
Sms	16.02.2016 11.58.23 Dauer:0s	Karsten, Sarez +49 160 7461 825 Bestellung versandt	TestSMS
Sms	16.02.2016 11.58.23 Dauer:0s	Karsten, Sarez +49 160 7461 825 Bestellung versandt	TestSMS
Sms	16.02.2016 11.58.24 Dauer:0s	Karsten, Sarez +49 160 7461 825 Bestellung versandt	TestSMS
E-Mail Out	16.02.2016 09.37.09 Dauer:0s	Karsten, Sarez carsten.vanstigt@mycom-net.com	Ein eMail
E-Mail Out	16.02.2016 11.53.37 Dauer:0s	Karsten, Sarez carsten.vanstigt@mycom-net.com	Ein eMail
E-Mail Out	16.02.2016 12.28.09 Dauer:0s	Karsten, Sarez carsten.vanstigt@mycom-net.com Routing über alle Kanäle versandt	Ein eMail
Sms	16.02.2016 11.46.35 Dauer:0s	Karsten, Sarez +49 160 7461 825	TestSMS
E-Mail Out	16.02.2016 11.57.02 Dauer:0s	Karsten, Sarez carsten.vanstigt@mycom-net.com Bestellung abgeschlossen	Ein eMail

DIE ÖBERFLÄCHE

MY COM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster
Status: TP Disconnected
Herr Michael Desidera
Pause Bereit
Mandant: :\Outbound
[F3] [F4] [F5] [F6] [F7] [F8] [F9] [F10] Anwahl Email Weiter Stop Kampagne
Zusatz

Projekt
Outbound Verkaufsgespräch

Kampagne
Aktion 1

Stammdaten

37 Status
GP-Nr. 0391
Name Desidera
Vorname Michael
Anrede Herr
Titel
geboren 11.08.1958 56 Jahr(e)

Einverständnis

Post
Mail
Telefon

Infos zum Kunden

Preisauschreiben Hbf. Berlin
- Bitte Mailadresse erfragen
- Hausnummer erfragen

Kundenstatus
- Normalzahler
- Schüler / Student / Azubi
- Renter/Pensionär

Kontaktdaten

Kontakt
Lieferbesonderheiten
Anschrift
DE
Land Deutschland Region gültig seit
PLZ 02633 Ort Gaußig
Strasse Ferdinand-von-Miller-Str. Nr. 12
Zusatz

Telefon
Land Vorwahl Telefon
Privat 0355 4943315 gültig seit
Mobil
Geschäftlich
Fax
SAP-Zugriff

E-Mail
Mail Desidera.Basilius@email.de

Funktionen

Bestellung
Start OptIn
Stopp OptIn
Telefonzettel
Wissens-DB
Intranet
CALL PAUSE
CALL BEREIT

Historie Liste
Status
Projekt: Outbound Verkauf
Kampagne: Aktion 1
TEMPEL - 28.01.2015 14:23:56
Kontaktergebnis
<bitte wählen>
Notiz
Historien 2 His
<bitte wählen> [14.23/...
<fehlt> [22.01. 15:50/...
alle Projekte alle anzei

Übersicht der Vorgänge

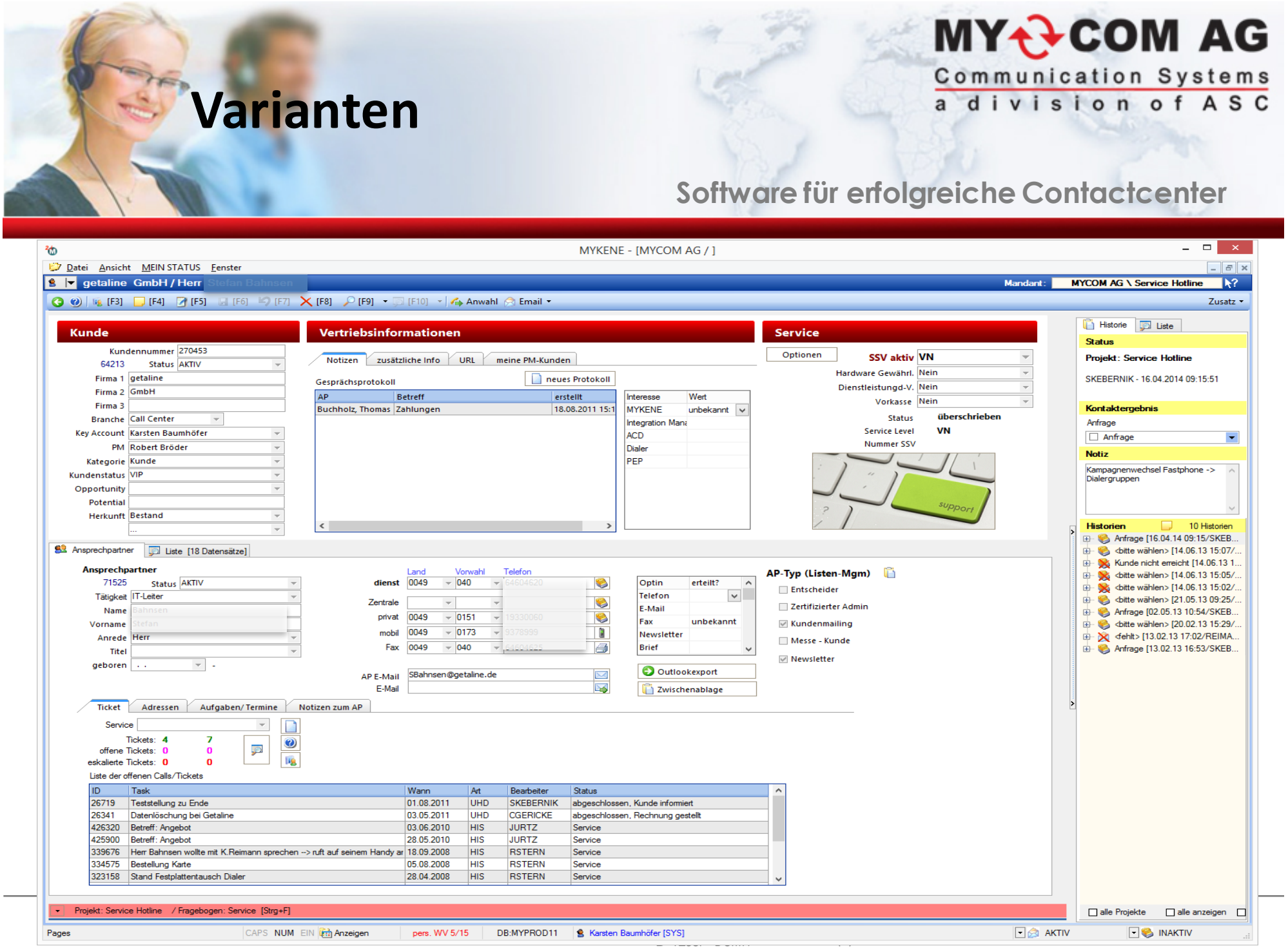
Liste der Auftragsdaten | Offene E-Mails
Konsultation Vermitteln Zurück

!	WArt	AGP	Referenzbeleg	MBZ	FBZ	DRERZ	LA	BT	GK	UG	LEG	Beginn	Ende	FP	ZW	Saldo	aktuelles Heft	Rekla

<No data to display>

Zum Aufnehmen einer Reklamation / Beschwerde Doppelklick auf das Abo

Opt-In Status (Robinsonliste) CAPS NUM EIN Anzeigen DB:MYKT Vorname Tempel [SYS] Mail: 0 In / 10 Out INAKTIV


Varianten
MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC
Software für erfolgreiche Contactcenter
MYKENE - [MYCOM AG /]
Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster
getaline GmbH / Herr Stefan Bahnsen
Mandant: MYCOM AG \ Service Hotline
[F3] [F4] [F5] [F6] [F7] [F8] [F9] [F10] Anwahl Email
Zusatz
Kunde
Kundennummer 270453
64213 Status AKTIV
Firma 1 getaline
Firma 2 GmbH
Firma 3
Branche Call Center
Key Account Karsten Baumhöfer
PM Robert Bröder
Kategorie Kunde
Kundenstatus VIP
Opportunity
Potential
Herkunft Bestand
Vertriebsinformationen
Notizen zusätzliche Info URL meine PM-Kunden
Gesprächsprotokoll
neues Protokoll
AP Betreff erstellt
Buchholz, Thomas Zahlungen 18.08.2011 15:1
Interesse Wert
MYKENE unbekannt
Integration Mana
ACD
Dialer
PEP
Service
Optionen
SSV aktiv VN
Hardware Gewährl. Nein
Dienstleistungd-V. Nein
Vorkasse Nein
Status überschrieben
Service Level VN
Nummer SSV
support
Historie Liste
Status
Projekt: Service Hotline
SKEBERNIK - 16.04.2014 09:15:51
Kontaktergebnis
Anfrage
Anfrage
Notiz
Kampagnenwechsel Fastphone -> Dialergruppen
Historien 10 Historien
Anfrage [16.04.14 09:15/SKEB...
<bitte wählen> [14.06.13 15:07/...
Kunde nicht erreicht [14.06.13 1...
<bitte wählen> [14.06.13 15:05/...
<bitte wählen> [14.06.13 15:02/...
<bitte wählen> [21.05.13 09:25/...
Anfrage [02.05.13 10:54/SKEB...
<bitte wählen> [20.02.13 15:29/...
<fehlt> [13.02.13 17:02/REIMA...
Anfrage [13.02.13 16:53/SKEB...
alle Projekte alle anzeigen
Ansprechpartner
Liste [18 Datensätze]
Ansprechpartner
71525 Status AKTIV
Tätigkeit IT-Leiter
Name Bahnsen
Vorname Stefan
Anrede Herr
Titel
geboren . .
Land Vorwahl Telefon
dienst 0049 040 54604620
Zentrale
privat 0049 0151 19330060
mobil 0049 0173 9378999
Fax 0049 040 54604625
AP E-Mail SBahnsen@getaline.de
E-Mail
Optin erteilt?
Telefon
E-Mail
Fax unbekannt
Newsletter
Brief
Outlookexport
Zwischenablage
AP-Typ (Listen-Mgm)
Entscheider
Zertifizierter Admin
Kundenmailing
Messe - Kunde
Newsletter
Ticket Adressen Aufgaben/ Termine Notizen zum AP
Service
Tickets: 4 7
offene Tickets: 0 0
eskalierte Tickets: 0 0
Liste der offenen Calls/Tickets
ID Task Wann Art Bearbeiter Status
26719 Teststellung zu Ende 01.08.2011 UHD SKEBERNIK abgeschlossen, Kunde informiert
26341 Datenlöschung bei Getaline 03.05.2011 UHD CGERICKE abgeschlossen, Rechnung gestellt
426320 Betreff: Angebot 03.06.2010 HIS JURTZ Service
425900 Betreff: Angebot 28.05.2010 HIS JURTZ Service
339676 Herr Bahnsen wollte mit K.Reimann sprechen --> ruft auf seinem Handy ar 18.09.2008 HIS RSTERN Service
334575 Bestellung Karte 05.08.2008 HIS RSTERN Service
323158 Stand Festplattentausch Dialer 28.04.2008 HIS RSTERN Service
Projekt: Service Hotline / Fragebogen: Service [Strg+F]
Pages CAPS NUM EIN Anzeigen pers. WV 5/15 DB:MYPROD11 Karsten Baumhöfer [SYS] AKTIV INAKTIV

KOMPETENZ VERBINDET

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

- Zentrales System für das Kundenmanagement
- Anbindung aller sekundären Kundensysteme und Anlagen
- Eine Anwendung für alle Prozesse im Servicecenter
- Kundentransparenz für optimalen Support
- Prozesse SCHNELL, SICHER und EFFIZIENT gestalten
- Datenschutzkonform
- Hohe Ausfallsicherheit

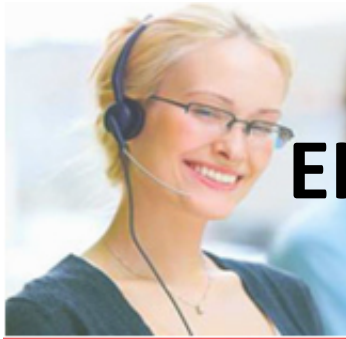
BAUKASTEN SYSTEM

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

- Workflows und Prozesse individuell anpassen
- Oberflächen und Abläufe frei gestalten
- Veränderungen eigenständig umsetzen
- Selbständig anpassen und weiterentwickeln
- Mandantenfähig
- Multichannel
- Multilingual

EINE LÖSUNG DIE VERBINDET



EINE LÖSUNG MIT .....

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

- Skalierbar von klein bis groß
- Datenvolumen unabhängig
- Standortübergreifend wachsen
- Neue Applikationen jederzeit einbinden
- Individuell gestaltete Oberflächen für Kampagnen
- Abbildung ihres individuellen Designs

AUF DER ÜBERHOLSPUR

MYCOM AG
Communication Systems
a division of ASC

Software für erfolgreiche Contactcenter

... mit dem MYKENE integrationmanager

- Lesen und schreiben in andere Applikationen
- Einfache Integration in bestehende Prozesse
- Direkte Darstellung der gewünschten Kundeninformationen über alle Systeme
- Volle Integration in alle Kommunikationsabläufe
- Transparentes, übergreifendes Reporting

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Bernd Engel

Kontaktdaten:

Mail: bernd.engel@mycom-net.com
Mobil: 0152-5387 4544