

EDITORIAL

Liebe Kunden, liebe Partner,



etabliert hat sich mittlerweile das jährlich stattfindende datacForum: Hier treffen sich Kunden und Partner der datac, um die Trends der IT- und TK-Branche zu diskutieren. Dieses Jahr haben wir erstmals ein Forum für unsere Partner veranstaltet. Dabei ging es nicht nur um Fachthemen, sondern wir selbst haben uns auf den Prüfstand gestellt. Lesen Sie in unserem Newsletter, wie die Service-Kompetenz der datac von ihren Vertriebspartnern beurteilt wird. Wir

laden Sie schon an dieser Stelle zu unserer Kundenveranstaltung datacForum ein, die sich am 26. Oktober 2004 im Foyer des Augsburger Medienzentrums mit dem Thema Kundenbindung beschäftigen wird. Bis dahin

herzlichst Ihr

- Geschäftsführer -
datac Kommunikationssysteme GmbH

FEEDBACK

Lösungskompetenz im Mittelstand

Rund 30 Vertriebspartner der datac trafen sich im ADAC Fahrsicherheitszentrum Augsburg, um „mit datac Gas zu geben“: Produktneuheiten und datac-Entwicklungen rund um die Cycos Kommunikationssoftware mrs standen auf dem Programm. Richtig Gas geben durften die Partner wie Siemens AG, Deutsche Telekom und NCR nach der Info-Veranstaltung auf dem Fahrsicherheits-Gelände des ADAC.

Kompetente Referenten begrüßte Matthias Stender, Geschäftsführer datac Kommunikationssysteme, beim ersten PartnerForum: Vertreter der Unternehmen eicon networks - Leonberg, Cycos AG – Walldorf und syscovery AG - Mannheim, stellten vor allem Mittelstands-Lösungen für die Vernetzung aller Kommunikationsdienste eines Unternehmens vor. Besonderer Focus lag dabei auf leicht anpassbare und anspruchsvolle Anwendungen in Contact Centern, die Unternehmen bei der effizienten und kompetenten Kundenbetreuung über das Telefon unterstützen. Matthias Stender präsentierte die aktuellen datac-Entwicklungen: die Integration von Advanced Unified-Messaging Dienste in Novell Groupwise und Microsoft Navision – klassische Mittelstandslösungen.

INHALT

EDITORIAL

FEEDBACK

Lösungskompetenz im Mittelstand

REPORT

anything, anywhere: scyReporter für mrs

CASE STUDY

Erdinger Weissbräu: Tradition durch Innovation

NEWS

Gas mit Spaß!

Was bringt das mrs Release 5.5?

Reifen Göggele entscheidet sich für

datac und Cycos MMCC

Systems 2004

Unterstützung für den Vertrieb



Contact Center

Einig waren sich die Teilnehmer, dass die Partner Veranstaltung eine gelungene Mischung aus fachlicher Information und Erfahrungsaustausch war. „Diese Art von Veranstaltung ist besonders wertvoll, da verschiedene Themen aus unterschiedlichen Sichtweisen präsentiert werden“, betonte Dr. Klaus Zünkler, NCR. „Ein echter Mehrwert für die tägliche Arbeit“, resümierte Hermann Bihler von der T-COM.



Sie informierten die datac-Partner über die neuesten Trends in Sachen Unified Communications: Matthias Stender, datac Kommunikationssysteme, Augsburg, Hans Becker, Eicon Networks - Leonberg, Jan Hendrik Krüger, Cycos AG - Walldorf und Stefan Billhardt, syscovery AG - Mannheim.

REPORT

anything, anywhere: scyReporter für mrs

Mit dem scyReporter der Mannheimer syscovery AG wird eine Produkt-Lücke geschlossen: Er liefert aussagefähige Reports online aus ACD-Systemen, zu jeder Zeit, an jedem Ort.

Das webbasierte Berichts- und Analysetool liefert eine grafische und tabellarische Darstellung von Kennzahlen aus Contact-Center-Prozessen in Echtzeit. Durch seine vor-konfigurierte Schnittstelle ist der scyReporter für mrs eine ideale Ergänzung für ACD-Systeme basierend auf der mrs-Technologie der Cycos AG. Er kann flexibel und schnell an die Bedürfnisse von Contact-Center-Organisationen angepasst werden. Auch preislich ist er eine Alternative zu herkömmlichen Analysetools.

Basisfunktionen:

- Filterbezogene Auswertung aller Daten des ACD-Systems
- Speichern von häufig verwendeten Auswertungen
- Benutzerbezogene Zuweisung von Auswertungen
- Darstellung der Ergebnisse im Browser in tabellarischer Form und als Diagramm
- Übernahme der Ergebnisse in Microsoft Excel oder Speicherung als Grafik
- Mehr als 15 Diagrammtypen

Auswertungsmöglichkeiten:

- Wochen- und Monatsstatistiken
- Tagesverkehrskurven
- Strukturanalysen
- Dienst- und Servicegüte-Statistiken
- Belegungsanalysen
- Schwellwertdefinitionen
- Freie Gruppierung der Ergebnisse

„Echter Mehrwert“



1999 hat ein Team aus IT-Beratern die syscovery AG in Mannheim gegründet. Die Aktiengesellschaft ist heute an vier Standorten mit 50 Mitarbeitern vertreten – Mannheim, Berlin, Frankfurt, Karlsruhe. In dem Geschäftsbereich Professional IT Services bietet die syscovery AG Consulting, Solutions, Outsourcing, im Geschäftsbereich IT Service Applications IT Business Management, IT Fulfillment und IT Business Intelligence.

Basis

Auswertung

Sicherheitsfunktionen:

- Auf Benutzer und Gruppen basierendes Zugriffskonzept zur Einschränkung der Zugriffsmöglichkeiten
- Rollenbasierter Zugriffsschutz
- Gleichzeitiger Zugriff von mehr als 50 Personen
- Optional: Auditierung der Benutzerzugriffe

Struktur:

- Vorgefertigte Schnittstelle zu MRS ST-Dateien
- Verwendung Ihrer Nomenklatur
- Freie Zuordnung von Feldbezeichnungen
- Anpassbar an Corporate Design und Intranet-Richtlinien
- Browserbasierend, keine Client-Installation notwendig
- Multilingual

Systemvoraussetzungen:

- Client: Microsoft Internet Explorer 6.x
- Server: Microsoft IIS ab Version 5.x, Microsoft .Net Framework 1.1, Microsoft MSDE oder SQL Server

Eine Kurzinfo finden Sie unter <http://www.datac-gmbh.de/parts/scyreporter.pdf>.

CASE STUDY

Tradition durch Innovation

Die Verbindung von langjähriger Brautradition und modernsten technischen Herstellungsverfahren ist ein wichtiger Eckpfeiler der Firmenphilosophie des Hauses Erdinger Weißbräu. Diese Verbindung von Tradition und Innovation hat die führende Marktposition, die das Unternehmen heute inne hat, erst möglich gemacht.

Kein Wunder also, dass man sich auf der Suche nach einer Lösung, die den erhöhten Kommunikationsanforderungen eines wachsenden Unternehmens gerecht werden kann, für eine innovative Kombinationslösung von Siemens TK und datac/Cycos UMS und CTI entschieden hat.

„Wir mussten mit gleicher Mitarbeiterzahl einen schnelleren und besseren Kundenservice sicherstellen“, so Johann Messerer, Leiter des Rechenzentrums bei Erdinger. „Uns war klar, dass es dazu einer komplexen, aber zugleich einfach zu bedienenden Lösung mit allerneuester Technologie bedurfte, die - und das war besonders entscheidend - zugleich mit Lotus Notes und unserer auf einer IBM AS/400 basierenden Brauerei-Anwendung kompatibel sein musste.“ Mit der Unified Communications-Lösung von Cycos war sowohl eine Anbindung an Lotus Notes als auch an die AS/400 CTI Integration möglich. Das System wurde von datac gemeinsam mit Siemens projektiert und realisiert. Herzstück sind zwei TK-Anlagen vom Typ Hicom 300H von Siemens, die mit einem zentralen mrs System verbunden sind. Insgesamt 130 Teilnehmer sind in die Anlage integriert. Dank einer vollständigen Unified Communications Integration stehen allen Nutzern nicht nur Voice-, Fax- und SMS- sondern zudem die CTI-Funktionen (Computer Telephony Integration) in der Lotus Notes- und AS/400 Oberfläche zur Verfügung. Namenswahl, Weitervermitteln von Anrufen, Makeln, Konferenzen, Anruflisten und Journale gehören damit ebenso zum Leistungsumfang der Lösung wie die Verteilung von Voicemail- und Faxnachrichten als E-Mail-Anhang. Und das alles per Mouseclick. Denn dank des Zusammenspiels von TK -Anlage, Cycos mrs und IT-System von IBM können Nutzer ihren Ansprechpartner direkt über den PC aus der Erdinger Kundendatenbank anwählen.

Aber nicht nur extern sondern auch intern konnte durch den Einsatz der mrs Unified Communications-Lösung die Kommunikation deutlich erleichtert und damit die Produktivität gesteigert werden. Denn auch die Produktion ist in das System eingebunden, so

Sicherheit

Struktur

Systeme



**Anbindung Lotus Notes
Integration AS/400**

Nutzen auch intern

konnte die Kommunikation zwischen Verwaltung und Produktion beschleunigt werden. „Mit der Kombinationslösung von Siemens und Cycos konnte eine Technologie-Brücke zwischen TK- und IT-Welt geschlagen werden, die nachhaltig zur Prozessoptimierung beigetragen hat“ resümiert Johann Messerer.

NEWS

Gas mit Spaß!

Mächtig ins Schleudern kamen die Vertriebspartner beim ersten datac PartnerForum – allerdings nicht bei der Info-Veranstaltung, sondern auf dem Gelände des ADAC-Fahrsicherheitszentrums. Denn nach Fach-Vorträgen und -Gesprächen im Tagungsraum durften die Teilnehmer des PartnerForums mit datac Gas geben und ihr fahrerisches Können testen. Kompetente Trainer des ADAC vermittelten nicht nur fahrtechnische Praxis sondern auch theoretischen Background. Viel Spaß hatten die Teilnehmer beim Austesten der Grenzen im Slalomparcour, in der Kreisbahn und auf „spiegelglatter“ Fahrbahn.

Perfekte Lösungen, perfekte Partner – perfektes Partnermanagement?

Eine durchweg positive Bewertung der Zusammenarbeit hatte eine Umfrage unter den datac-Vertriebspartnern zum Ergebnis. datac Kommunikationssysteme hatte sich in einer Fragebogenaktion von seinen Vertriebspartnern in den Themenfeldern Kommunikation, Sales Support, Technischer Support und Training bewerten lassen. 85 Prozent benoteten beispielsweise den quartalsweise erscheinenden Newsletter datacForum mit gut. Sehr gut betreut als Partner fühlen sich derzeit 48 Prozent, gut 37 Prozent und ausreichend 14 Prozent. „Diese Umfrage liefert uns wertvolle Angaben, in welchen Bereichen wir bereits auf die richtige Strategie setzen, aber auch, wo wir uns noch verbessern können. Das durchweg positive Ergebnis spornt uns an, weiter aktiv an unserem Qualitätsmanagement zu arbeiten“ betont Matthias Stender, Geschäftsführer datac.

Was bringt das mrs Release 5.5?

Zahlreiche neue Features und eine noch komfortablere Bedienbarkeit bringt das mrs Release 5.5. Offizieller Vertriebsstart der Version ist der 1.9.2004. Und das sind die wichtigsten Neuerungen von mrs 5.50 auf einen Blick:

- cyPHONE: neue CTI-Applikation für Outlook und Lotus Notes inklusive Pop-Up und Identifizierung von Teilnehmern mit Hilfe von internen und externen Datenbanken (Telefonbücher, LDAP etc.)
- EVO: neues Voicemail-Skript mit Sprachsteuerung zur Administration und Steuerung der Mailbox per Sprache. Eine Eingabe über Tasten ist nicht mehr nötig.
- AppGen 2.0: Erweiterung in der Vorqualifizierung von ankommenden Gesprächen für Call Center. AppGen 2.0 ermöglicht es, Abgleich und Anfragen an Datenbanken zu richten. Das daraus resultierende Feedback wird zum Routen des Anrufers an einen entsprechenden Call Center-Agenten genutzt.

Weitere Informationen finden Sie unter www.datac-gmbh.de/parts/mrs55.pdf oder wenden Sie sich direkt an unseren Vertrieb unter 0821/279598-25.

Prozessoptimierung



Gas geben mit datac Kommunikationssysteme: Neben einer umfassenden Info-Veranstaltung mit Fachvorträgen durften die Teilnehmer des ersten datac PartnerForums ihr fahrerisches Können auf dem Gelände des ADAC-Fahrsicherheitsszentrums testen.



Führender Reifengroßhändler entscheidet sich für datac und Cycos MMCC

Die Firma Reifen Göggel in Gammertingen ist einer der führenden Reifen Großhändler Deutschlands. 1982 gegründet, vertreibt Reifen Göggel heute Reifen, Schläuche, Felgen und Schmierstoffe sämtlicher namhafter Hersteller. Mit ca. 110 Mitarbeitern und einer Lagerkapazität von 800.000 Reifen werden Reifenhändler und Fachbetriebe weit über die Region Südwestdeutschlands hinaus beliefert. Aufträge, die bis 17:30 eingehen, werden noch am selben Tag verschickt und erreichen am nächsten Arbeitstag den Kunden. Insbesondere in der Saison im Herbst ist das Thema Erreichbarkeit des Verkaufes von entscheidender Bedeutung. Aus diesem Grunde hat sich Bruno Göggel, Inhaber und Geschäftsführer von Reifen Göggel, entschieden, die beiden Telekom Octopus E300 TK Anlagen durch eine CYCOS Multimedia Contact Center und CTI Lösung zu erweitern. Diese wird an Exchange und das AS/400 basierende ERP System angebunden. Durch die CTI Integration auf der AS/400 können die Geschäftspartner bei eingehenden Anrufen anhand ihrer Rufnummer sofort identifiziert werden und Aufträge ohne langwierige Suchoperationen erfasst werden. So werden Fehler aufgrund fehlerhafter Namensübermittlung praktisch ausgeschlossen. Die Anlage wird Anfang September, rechtzeitig zur Wintersaison 2004/05, in Wirkbetrieb gehen, nachdem die Installation Mitte August abgeschlossen werden konnte. Das Projekt wurde in Zusammenarbeit mit der T-COM, Geschäftskundenvertrieb Südwest / Ravensburg realisiert.

Besuchen Sie die datac auf der SYSTEMS

Vom 18. – 22. Oktober 2004 wird die datac auf dem Stand des Kooperationspartners mse Augsburg GmbH in der ERP-/CRM Area, Halle 1 vertreten sein. Gezeigt werden neben der Microsoft Navision Integration die neuen Features des mrs Rel. 5.5.

Unterstützung für den Vertrieb

Seit Juli zählt Manuela de Sousa zur Vertriebsmannschaft der datac. Die studierte BWL-Frau bringt Erfahrung als Vertriebsassistentin von fit-ad!-card mit. Ihre „Feuerprobe“ hat die 29jährige beim ersten datac PartnerForum bestanden: Sie unterstützte nicht nur tatkräftig bei der Organisation der Partner-Veranstaltung, sondern meisterte auch mit Bravour das Fahrsicherheitstraining des ADAC.

IMPRESSUM

Herausgeber

datac Kommunikationssysteme GmbH
Wörishofer Straße 12
86163 Augsburg
E-Mail: newsletter@datac-gmbh.de

Redaktion

SOMMER PR
Kommunikationsagentur
Naturner Straße 15
86356 Neusäß



Multimedia Contact Center

Anruferidentifizierung



Manuela de Sousa