



EBO IBM HUB



Kommunikation und Business-Prozesse Hand-in-Hand digitalisiert – für mehr Produktivität in CRM, ERP und IoT.

Firmen-Kurzbeschreibung (MCA-Gruppe)	Kontaktdaten/Ansprechpartner	Unser Profil/Claim
<p>MCA GmbH Gesellschaft für Kommunikationslösungen Steinfurt 37 52222 Stolberg www.mca-ombh.de</p> <p>Gründung: 1983</p> <p>Telekom IT-Business-/Premium Plus-Partner seit 2004</p> <p>IBM Partner seit über 25 Jahren - Status: IBM Advanced Business Partner</p> <p>Gruppenumsatz mit Gesellschafterunternehmen im ICT Hub.</p> <p>> 25 Mio EURO, Gruppe ca. 200 Mitarbeiter</p>	<p>Michael Knauff, Geschäftsführer</p> <p>Ltg. Back-Office: Ruth Knauff</p> <p>Ltg. Vertriebsinnendienst: Andreas Hennecken</p> <p>Marketingservice: Hildegard Schaub</p>	<p>Positionierung: Wertschöpfung am POC Wertschöpfung. Ein Wort. Oft strapaziert. Häufig missverstanden. Und noch häufiger nicht tiefgehend genug in Unternehmen durchleuchtet. Wo entsteht sie wirklich? Welche unternehmerischen Stellschrauben beeinflussen sie nachhaltig? Wir bei MCA glauben, dass eine Stelle eine wirklich entscheidende Rolle spielt. Es ist der direkte Kontakt zum Kunden. Die Kommunikation – am Telefon und auf jedem anderen Weg/Kanal. Hier entscheidet sich für eine Vielzahl von Unternehmen, ob ein Kundenkontakt auch ein Kundenauftrag wird. Wir bei MCA sind die Experten für Unified-Communications und Omnichannel-Contact-Center, die Technologie, die alle Informationsstränge eines Unternehmens an diesem Punkt bündelt, aufbereitet und für den Mitarbeiter im Kundenkontakt in einer grafischen Oberfläche bereitstellt. Ein MCA Contact-Center verbessert Erreichbarkeiten, optimiert Verkaufspraxis und steigert Ihren Unternehmenswert – bei gleichbleibendem Personaleinsatz. Wir nennen diese Schlüsselstelle Ihres Unternehmens Point of Communication – POC. Willkommen bei MCA, den Experten für den Point of Communication.</p> <p>Profil: POC-Prinzip: Aus Erfahrung. Verantwortung übernehmen. Prozesse flexibel handhaben. Komplexität managen. Wir sorgen für mehr Effizienz im Kundenkontakt und damit für Umsatzsteigerung und Wachstum bei bestehenden Personalressourcen. Unsere Rolle ist die des Kümmerers, Ansprechpartners, Verantwortlichen, aus der wir die geeigneten Partner hinzunehmen. Wir überzeugen durch die Anpassung von Lösungen an Ihre Prozesse und nicht umgekehrt. Claim: Point of Communication - POC</p>
Lösungsportfolio	Markt / Zielgruppe / Branchen / PLZ-Gebiete	Value Proposition oder: Warum MCA der richtige Lösungspartner ist
<ul style="list-style-type: none"> • ACD Omnichannel-Contact-Center (Telefonie, Email, Voice, SMS, Fax, Webchat, Video), Inbound/Outbound/Kampagnen • Anfragemanagement • Timio – browserbasierte Omnichannel- und Contact-Center-Lösung • Analytik/BI/BA Tool zur Ermittlung der telef. Erreichbarkeitsquote, Verlustrate mit Management-Information • Unified Communications and Collaboration (CTI, mobiles UC/CTI, Presence, Konferenz, Desktop-Sharing) - für: Unify – Cisco – Alcatel – Avaya – DeTeWe/Mitel..... MS-Lync/Teams..... • Attendant/Verteilplatz/Telefonzentrale, • Entwicklung von Points-of-Communication (Cockpits) zur Integration von CTI, ACD (Telefonanlage) und IT – Business-Solutions (CRM, Ticketingsysteme, ERP, Warenwirtschaft.. Datenbanken..), • Besondere Expertise: Integration von UC&C, ACD in: <ul style="list-style-type: none"> • IBM System i (AS/400) power System • IBM Lotus (Notes) • Connectoren zu: <ul style="list-style-type: none"> - SAP ECC 6.0, SAP CRM, SAP ICI, Hybris-Cloud - MS Dynamics – CRM/ERP - Salesforce - MS-Lync Integration <ul style="list-style-type: none"> - CTI + Datenbanken (CRM, ERP) - Verteilplatz - Chef-Sekretärin Funktion - Anrufsteuerung, ACD • Einsatz MCA UC, CTI, Contact-Center-Software als cloud-Lösung (Provider-Modell) 	<ul style="list-style-type: none"> - mittelständische Firmen und Konzerne (mit verteilten Standorten) - Firmen mit kommunikationsintensiven Abteilungen wie: Vertrieb, Vertriebsinnendienst, Einkauf, Service, Helpdesk - Firmen mit ≥ 50 IT Arbeitsplätzen/100 Mitarbeitern ≥ 20 Mio. Euro Umsatz - Deutschsprachiger Raum (D, A, CH) - Referenzkunden / -projekte: <ul style="list-style-type: none"> • BEW Berg, Energie, Wipperfurth - UC, CTI, ACD – AS/400-CTI, 150 User • Storz GmbH, Tübingen, Fax, UC, CTI – Exchange, SAP ICI/ECC – 500 User • Alliance Automotive GmbH, Münster – UC, ACD, CTI – 350 User, 30 Standorte – MS Dynamics • DEUKA Dt. Tiernahrung, Düsseldorf – CTI – Exchange – 500 Benutzer • GEDORE GmbH, Wuppertal – UC, ACD, CTI – Notes – 20 User ACD, 150 User • LUEG Fahrzeugwerke AG; Bochum: UC, CTI, ACD; Verteilplatz, mobiles UC: 900 User UC,UMS, CTI, 40 Verteilplätze, 30 Agenten, 30 Standorte • Rheingas, Brühl – UC, ACD, CTI, Exchange – ERP, CRM – 5 Standorte – 200 Benutzer, Anfragemanagement • PHOENIX Contact, Blomberg – ACD, UC, CTI – 350 User, 3 TK-Standorte, SAP, Notes, div. Datenbanken • BNP Paribas Real Estate, Düsseldorf – UC, ACD, CTI – Exchange – 10 Standorte, 750 User, 10 Verteilplätze, ACD • Auto Hess, Köln – UC, CTI, ACD – Notes, AS/400, SAP, CRM – 6 Standorte, 90 User ACD, heterogene TK-Anlagen • Rhenag Rheinische Energie AG, Köln – CTI – AS/400 – cloud-Lösung/Rechenzentrum für 130 Mandanten • Noerpel Spedition, Ulm – Fax, SMS – ERP/Speditionsanwendung, Exchange , 1000 User, 6 Standorte 	<p>Erfahrung: ganzheitliches Denken in Prozessen, Technologien, Schnittstellen und gelebtem Verhalten der Mitarbeiter = schnelle Realisierung, Umsetzung, go live.</p> <p>Verantwortung übernehmen: Sicherheit für den Kunden rundum (Fokus Mittelstand): Analysieren – Beraten – Umsetzen – Betreiben = Sicherheit, keine Reibungsverluste</p> <p>Prozesse flexibel handhaben: eigene Softwarelösung zur Veredelung vorhandener Standardlösungen, große Bandbreite der beherrschten Technologien = individuelle Anpassungen möglich, dadurch Mehrwerte für den Anwender realisieren</p> <p>Komplexität managen: extrem tiefgreifende Kenntnis über Business-Prozesse, IT – und TK-Ausstattung und selbstverständliche Übernahme einer „Kümmerer“-Rolle = schnelle Realisierung strategischer und organisatorischer Zielsetzungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die mit MCA umgesetzten Projekte erreichen nachweislich i.d.R. eine Steigerung der Profitabilität von 5 – 25%, bspw. durch: <ul style="list-style-type: none"> - Steigerung der Erreichbarkeitsquote durch optimierte Callflows/Telefonie-/Kontakt-Kanalabläufe - Kürzere Zugriffszeiten auf „fallabschließende“ Kundeninformationen - Mehrumsatz durch Cross-/Up-Selling Potential - erhöhte Kundenbindung durch gesteigerten Servicelevel - Einbindung aktueller, digitaler Kommunikationskanäle • MCA bietet abgestimmte Consultingleistungen: Workshops, Analyse-, Strategieworkshops, Future Workplace, Kommunikation 4.0, UC-Check, ACD-Check, Ermittlung von Business-Cases • BI/BA-Analysetool zur Unterstützung einer validen Investitionsentscheidung in eine ACD/Omnichannel-Contact-Center-Lösung • TK-Anlagen-unabhängige UC-/CTI/ACD-Applikation (on-premise, hybrid oder cloud)