

## Computerunterstützte Telefonie

# Mehr Effektivität

Computerunterstütztes Telefonieren eröffnet viele Möglichkeiten und sorgt für mehr Effektivität in der Kommunikation. Unabhängig von Branche und Größe profitieren alle Unternehmen.

**H**elmut Schieve hat schon viele Menschen glücklich gemacht. „Es ist immer wieder eine Freude zu sehen, wie plötzlich der Glanz in die Augen des Kunden tritt, wenn das Projekt abgeschlossen ist“, berichtet der ITK-Spezialist aus dem Münsterland. Der Gründer und Geschäftsführer von TKS – Telekommunikation & Service weiß, wie Unternehmen unterschiedlichster Branchen die Kommunikation mit ihren Kunden am Telefon effektiver gestalten können. Das Geheimnis seines Erfolgs ist die computerunterstützte Telefonie (CTI), die für jedes Unternehmen, ganz gleich welcher Branche und Größe, einen attraktiven Mehrwert bietet. Neben großen Versicherungen und Unternehmen verschiedenster Branchen wissen auch Handwerksbetriebe und Arztpraxen die Vorzüge von CTI zu schätzen.

### Die Kommunikation mit dem Kunden verändert sich

Das Telefon klingelt, auf dem Bildschirm erscheinen alle wichtigen Informationen, wie der Name des Kunden, wo er ansässig ist und welche Produkte er kauft etc. Das Gespräch wird entspannter, man ist vor dem Gespräch bestens informiert, die mühsame Suche in den Kundendaten entfällt. Helmut Schieve: „Hier sind schnell Zeitersparnisse von bis zu einer Minute pro Telefonat zu erzielen. Zeit, die für andere Tätigkeiten zur Verfügung steht. Hier schafft man einen klaren Mehrwert, weil man nicht nur effektiver arbeitet, sondern auch beim Kunden eine höhere Zufriedenheit erreicht. Außerdem schlägt

der Zeitgewinn sofort positiv zu Buche, ist also unmittelbar nach der Einrichtung messbar.“ Der ITK-Spezialist mit besonderer Neigung zum Experimentieren und einer großen Portion Innovationsfreude, hat einen starken Partner an seiner Seite. Seit 18 Jahren ist er Fachhandelspartner des Bielefelder Telefonanlagenherstellers AGFEO, profitiert also auch von deren Know-how, was wiederum seinen Kunden zu Gute kommt. „Dabei ist der Kontakt damals eher zufällig entstanden. Mit dem Start meiner Selbstständigkeit habe ich mit zahlreichen Herstellern sehr negative Erfahrungen gemacht. Eher aus einer Not heraus bin ich bei den Bielefeldern gelandet. Was mich faszinierte, die boten schon damals eine Fernprogrammierung an, was meinem Servicegedanken sehr entgegenkam. Was mir ebenfalls imponierte, sie hatten vor 15 Jahren bereits erste Ansätze der Computertelefonie im Portfolio“, beschreibt Schieve. Die enorme Innovationsstärke des Unternehmens und die in vielen Bereichen zu beobachtende Vorreiterrolle seien Kriterien gewesen, die ihn sehr beeindruckt hätten und die eine bis heute andauernde Partnerschaft begründen.

Ein gemeinsamer Termin bei einem Kunden war die „Geburtsstunde“ des sogenannten AGFEO-Klick, eine Schnittstelle zwischen PC und Telefonanlage aus dem Hause AGFEO und somit die Basis für die Software, die CTI erst möglich macht. „Der Kunde aus der Versicherungsbranche äußerte den Wunsch, dass beim Eingang eines Anrufes sich die Kundendatei öffne. Das brachte mich auf die Idee, die Anwendersoftware so zu steuern, dass eine programmierte Anrufnahme mit dem Namen versehen und durch Anklicken die Kundenakte geöffnet wird“, beschreibt Schieve seine Motivation für sein Engagement.

Ein gemeinsamer Termin bei einem Kunden war die „Geburtsstunde“ des sogenannten AGFEO-Klick, eine Schnittstelle zwischen PC und Telefonanlage aus dem Hause AGFEO und somit die Basis für die Software, die CTI erst möglich macht. „Der Kunde aus der Versicherungsbranche äußerte den Wunsch, dass beim Eingang eines Anrufes sich die Kundendatei öffne. Das brachte mich auf die Idee, die Anwendersoftware so zu steuern, dass eine programmierte Anrufnahme mit dem Namen versehen und durch Anklicken die Kundenakte geöffnet wird“, beschreibt Schieve seine Motivation für sein Engagement.

### Wir verkaufen den Nutzen

Die damals exklusiv für die Provinzial Versicherung eingeführte Lösung weckte auch bei anderen Unternehmen Begehrlichkeiten. Schieve fragte bei Softwarespezialisten an, die die Programmierung für ihn übernehmen sollten, stieß jedoch auf taube Ohren. „Mir blieb nichts anderes übrig, als die Programmierung selbst durchzuführen.



» Computerunterstützte Telefonie: Das bedeutet für Unternehmen verschiedenster Branchen einen echten Mehrwert. Foto: © Kurhan / Fotolia «



» Experimentierfreudig: ITK-Spezialist Helmut Schieve kann Computerprogramme, die bisher über keine Telefonunterstützung verfügen, CTI-fähig machen. Foto: TKS «

Dazu musste ich aber erst einmal zusätzliche Kenntnisse erwerben“, erklärt der experimentierfreudige Unternehmer. In den letzten Jahren hat er für zahlreiche Branchen erfolgreiche Lösungen geschaffen und damit Computerprogramme, die bisher über keine Telefonunterstützung verfügten, CTI-fähig gemacht.

„Ich analysiere die genutzten Programme meiner Kunden und programmiere z.B. einen Wählbutton, der an den relevanten Stellen in der Software erscheint, nehme jedoch keinen direkten Eingriff vor. Oder ich suche nach Schnittstellen, an die ich eine Kundennummer oder Adresse übergeben kann, die dann den entsprechenden Kunden öffnet“, beschreibt der ITK-Spezialist seine Vorgehensweise.

Für die Zukunft sieht sich Schieve in einer guten Position. Mit seiner Partnerschaft zu AGFEO weiß er sich bestens aufgestellt. Gerade die neue ES-Serie der Bielefelder Telefonschmiede eröffne bisher ungeahnte Möglichkeiten und schaffe einen hervorragenden Telefonkomfort. „Eine Besonderheit der ES-Systeme ist die Integration der Mehrfach-Nutzung des AGFEO-Klicks und der Auswahlmöglichkeiten. Die Bielefelder haben hier ein ausgeklügeltes Programmiersystem mit neuen technischen Oberflächen marktreif gemacht, dass

den Telefonkomfort noch einmal optimiert. Die Zuteilung von Anrufen nach bestimmten Kriterien ist zum Beispiel ein Aspekt. Nicht mehr der ankommende Ruf, sondern der jeweilige Ansprechpartner steht im Fokus. Das sorgt für mehr Effektivität und wird so manchem Nutzer Glanz in die Augen zaubern. ■

### KONTEXT

Durch die Verbindung des AGFEO Kommunikationssystems mit der Anwendersoftware werden auf dem PC des Unternehmens, ausgelöst durch den Anruf, Kundendaten herausgesucht, bevor der Telefonhörer abgenommen wird. Aufgerufen durch den „AGFEO KLICK“ ist der Ansprechpartner vor dem Gespräch mit dem Kunden bestens informiert. Das sorgt für überdurchschnittlich gute Kundenzufriedenheit, kompetente telefonische Beratung und schnelle Antworten zu aktuellen und abgeschlossenen Anfragen.

■ Weitere Informationen: [www.agfeo.de](http://www.agfeo.de)