

Computergestützte Telefonie (CTI) mit AMIS

Beschreibung der technischen Möglichkeiten

Idee, Programmierung und Realisierung
TKS-Telekommunikation & Service,
Helmut Schieve
Poppenbeck 72
48329 Havixbeck

Mehr Infos?
<http://www.agfeoklick.de>



Inhaltsverzeichnis

1. Computergestützte Telefonie mit AMIS	2
1.1 Die wesentlichen Vorteile auf einen Blick	2
1.2 Maßgeschneiderte Lösung für die Allianz-Vertretungen	2
2. Beschreibung der realisierten Telefonie-Services	3
2.1 Automatische Suche eines Kunden bei ankommenden Anrufen	3
2.2 Telefonieren aus der Anrufliste (Strg-F1)	4
2.3 Kunden aus der Anrufliste öffnen	5
2.4 Telefonieren aus dem Fenster Kommunikation	6
2.5 Telefonieren aus Webseiten, PDF-Dokumenten und E-Mails (Strg.F4)	7
2.6 ZVISS- aus der "Ersten Hilfe Wissensdatenbank" heraus anrufen	8
2.7 Telefonieren aus dem Allianz –Telefonverzeichnis (InfoNeu)	8
2.8 Arbeiten mit dem Telefonbuch (Strg-F6)	9
2.9 Telefonieren aus dem Favoritenfenster (Strg-F2)	10
2.10 Die Chat-Funktion der Anlagensoftware (Strg-F3)	11
2.11 Die Gesprächsdatenverwaltung der Anlagensoftware	12
2.12 Erstellung des Telefonbuchs	13
3. Alternativen, Hintergründe und Grenzen	14
4. Impressum	15

1.

Computergestützte Telefonie mit AMIS

1.1

Die wesentlichen Vorteile auf einen Blick

- Optimierte Arbeitsprozesse durch computergestützte Telefonie und direkte Anbindung der Telefonanlage an **AMIS**
- Professioneller Kommunikationsauftritt vom Anrufbeantworter über Wartemusik bis zur Warteschleife
- Individuelle Lösungen für alle Agenturgrößen
- **Bei Freigabe durch die Allianz** garantiert eine Rahmenvereinbarung mit dem Hersteller Sonderkonditionen für alle Allianzagenturen
- Installation, Service und Wartung durch besonders qualifizierte Agfeo-Fachhandelspartner
- Leicht erlernbare Anwendungen, die nach Installation und Einweisung direkt in vollem Umfang nutzbar sind
- Durch intelligente Anlagenprogrammierung z.B. Kostenoptimierung durch LCR – LeastCostRouting (Call-by-Call) – deutliche Ersparnisse bei Anrufen in Mobilfunk-Netze (nur bei Telekomanschlüssen)
- Die Systeme und Telefone zeichnen sich durch besondere Energie-Effizienz aus

1.2

Maßgeschneiderte Lösung für die Allianzagenturen

Mit AGFEO als führenden deutschen Hersteller für kleine und mittlere Telekommunikationslösungen und TKS- Telekommunikation & Service ist eine spezielle Lösung für die Allianz entwickelt worden, die eine computergestützte Telefonie mit AMIS und dem Allianz Telefonverzeichnis ermöglicht.

Um den Arbeitsablauf zu optimieren, lassen sich ausgehende Telefonate schnell und einfach per Mausclick oder Hotkey einleiten. Weiterhin kann bei einer bestehenden Verbindung der zugehörige Kunde – nach Abgleich der übermittelten Rufnummer – geöffnet werden. Die eingesetzte Software bietet darüber hinaus eine Vielzahl von nützlichen Telefonie-Funktionen, die den täglichen Arbeitsalltag erleichtern.

Das schafft Vertriebszeit und sorgt für einen professionellen Auftritt gegenüber dem Kunden!

Die Anbindung an AMIS wird über die Software „AMIS-CTI“ realisiert. Diese besteht aus AMIS-Dialer, AMIS-Klick und dem AMIS-Telefonbuchkonverter. Die Software wird von TKS-Telekommunikation & Service programmiert und weiterentwickelt.

TKS hat die AMIS Telefonielösung in Verbindung mit dem Hersteller individuell für AMIS entwickelt.

Nach der Grundinstallation der Telefonanlage wird diese mit dem AMIS-Server über eine Capi-Schnittstelle (AMIS-Fax), ein Lan-Modul oder seriell verbunden. Anschließend wird die Anlagensoftware TK-Suite professional (ab Version 4.4.7) durch TKS oder Ihren Anlagenerrichter installiert.

Danach wird für jeden AMIS-Nutzer ein Benutzerkonto angelegt die ID´s der Benutzerkonten werden gemäß Absprache mit dem Agenturleiter vergeben und das Setup von AMIS-CTI wird ausgeführt. Nun erfolgt die Erstellung eines Agenturprofils (Gestaltung und Ansicht der Telefoniefenster) Einweisung aller Mitarbeiter und ggfs. eine Feinjustierung der Anlagenprogrammierung wie z.B. Anrufverteilung, Warteschleifenansage, Anwesend- Abwesend-Schaltung, Anrufbeantworter-Schaltung, etc.

2. Beschreibung der realisierten Telefonie-Services

2.1 Automatisches Suchen eines Kunden bei ankommenden Rufen



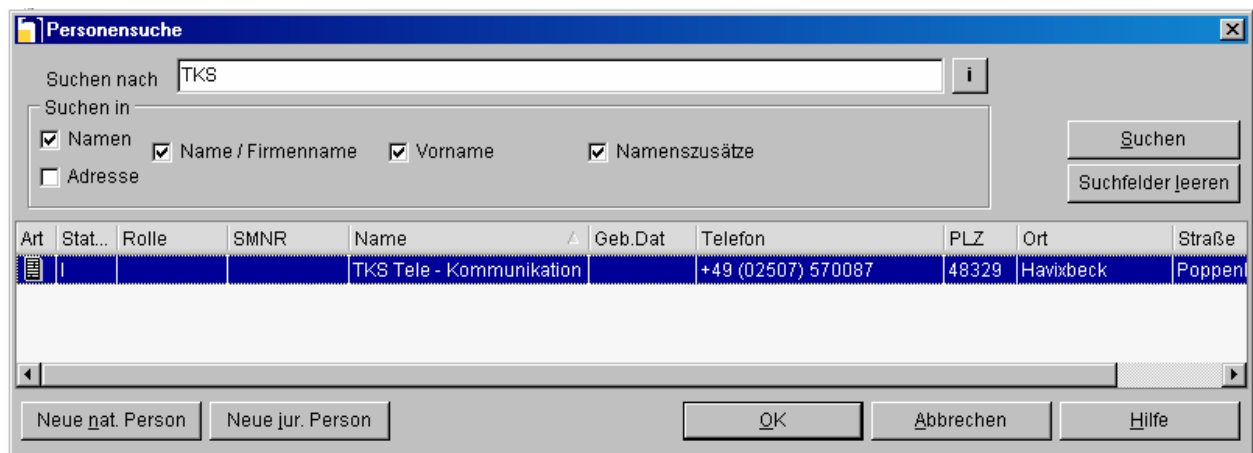
Im Beispiel ist ein ankommender Ruf von TKS Telekommunikation dargestellt; der Anruf wurde noch nicht entgegengenommen, was durch die Farbe orange der Anrufanzeige und des Favoritenfensters symbolisiert wird.

Wenn der Anrufer mit der übermittelten Rufnummer in einer Kundenkartei gespeichert ist, wird in der Anrufanzeige auch der Name des Anrufers angezeigt; ansonsten wird hier die Rufnummer des Anrufers eingeblendet.

Wird der Anruf angenommen, wechselt die Farbe der Anrufanzeige auf grün

Nachdem das AMIS-Klick-Symbol in der Anrufanzeige angeklickt wurde, wird automatisch die AMIS Suchmaske geöffnet.

Gibt es einen Treffer in der AMIS-Datenbank wird dieser direkt angezeigt.
Bei einem Neukunden wird das Eingabefenster für Neukundenanlage geöffnet.



So ist es möglich, schon vor Anrufannahme, die Kundendaten zu öffnen.

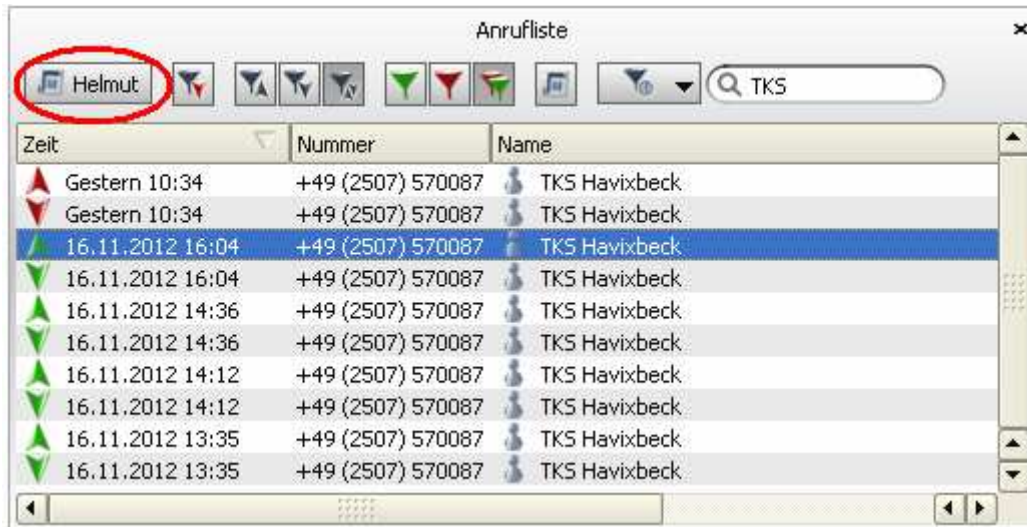
Die Anrufanzeige wird automatisch beendet, wenn das Gespräch beendet wird.

Das Gespräch kann auch durch Klicken des roten Telefonhörers in der Anrufanzeige beendet werden.

Die Informationen in der Anrufanzeige wandern beim Vermitteln mit, jeder kann also bei Bedarf den Kunden über die Anrufanzeige aufrufen.

2.2

Telefonieren aus der Anrufliste



Die Anrufliste ist das erste von vier Fenstern, das allen AMIS-Anwendern über die Funktionstasten **Strg+F1** zur Verfügung gestellt wird.

Im links rot markierten Feld kann man auswählen für welche Nebenstelle die Anrufliste angezeigt werden soll; i.d.R. wird die Anrufliste der eigenen Nebenstelle angezeigt.

Die Anrufliste kann jederzeit über das **x** geschlossen werden und über **Strg+F1** neu eingeblendet werden. In der Menüleiste können durch Anklicken der dargestellten Symbole unterschiedliche Anrufarten einfach selektiert werden.

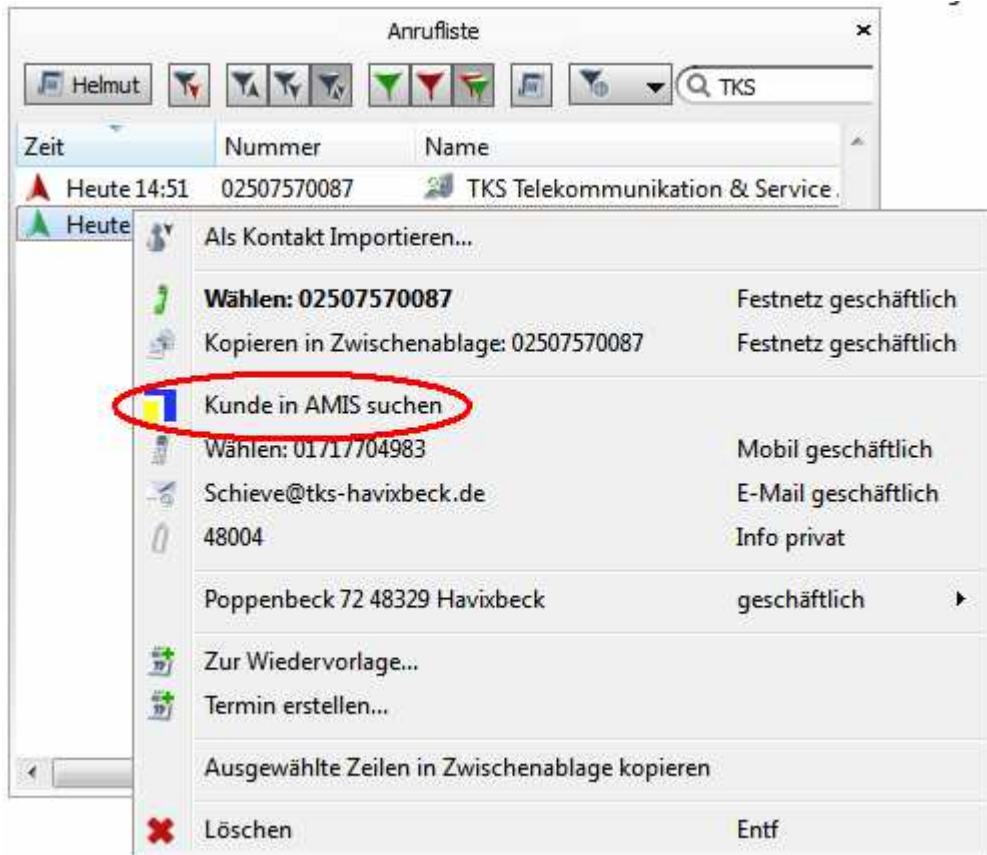
Mit der Maus kann die Zeile mit der anzurufenden Telefonnummer **doppelt angeklickt** werden.

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch wieder aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

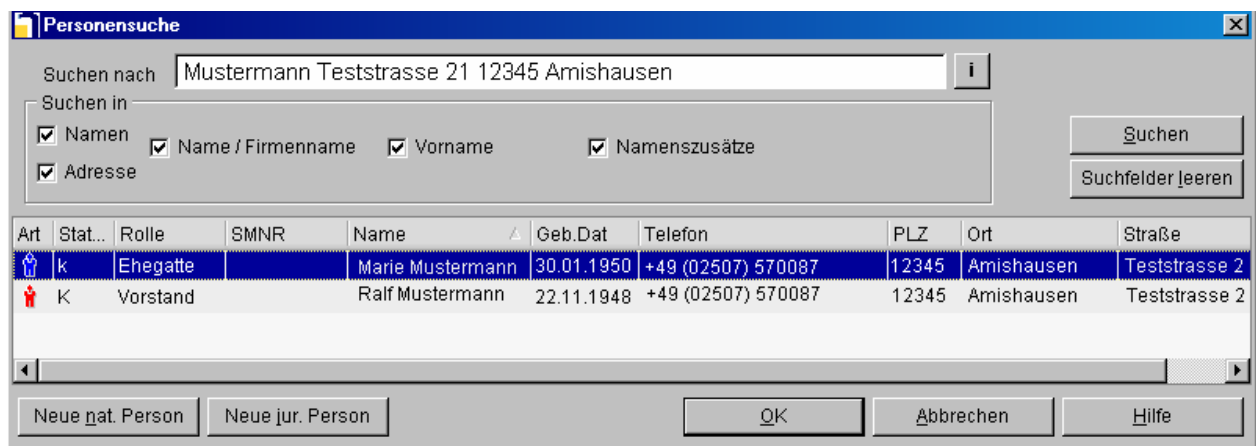
Die Anrufliste protokolliert Ihre Gespräche **bis zu 365 Tage rückwärts!**

2.3 Kunde aus der Anrufliste öffnen

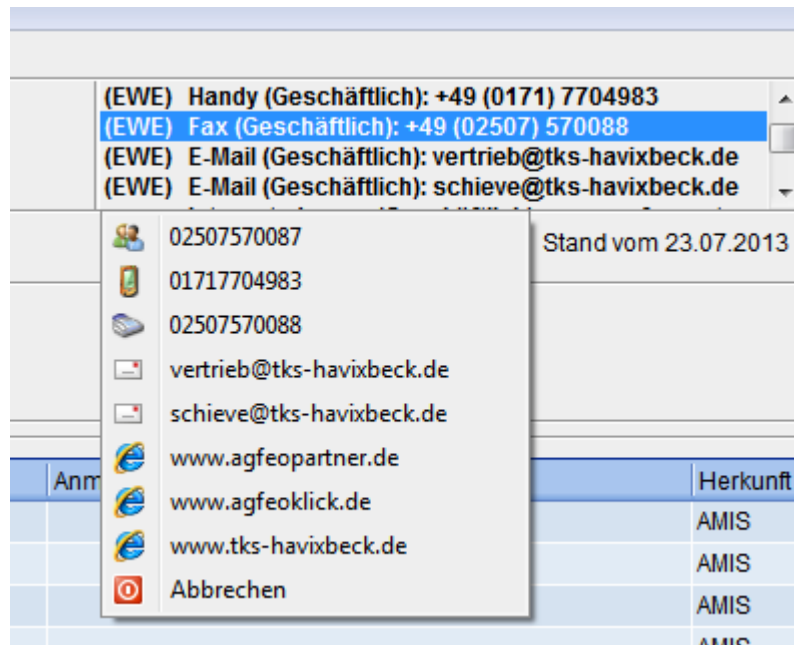


Durch Rechtsklick auf einen Eintrag öffnet sich das Kontextmenü. Hier finden Sie den Eintrag **Kunde in AMIS suchen**; nach Klick auf diesen Eintrag wird der entsprechende Kunde in AMIS gesucht.

Bei einem Treffer wird der entsprechende Kunde direkt in AMIS aufgerufen. Bei einem Neukunden wird das Eingabefenster für Neukundenanlage geöffnet.



2.4 Telefonieren aus dem Fenster Kommunikation



Klicken Sie mit der Maus einfach in das Fenster mit den Kommunikationsdaten. Dieses ist in der Kundenübersicht oder bei Aufgaben verfügbar.

Es öffnet sich ein Menü mit allen hinterlegten Kommunikationsdaten. Die Symbole vor den einzelnen Einträgen signalisieren den Kommunikationsweg! Das Menü kann über „Abbrechen“ wieder ausgeblendet werden und verschwindet automatisch wenn ein Kommunikationsweg gewählt wurde.

Rufnummern werden per Klick angerufen.

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut. Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

Ein Klick auf eine E-Mail Adresse öffnet Ihr Outlook.

Ein Klick auf eine Web-Adresse öffnet die entsprechende Seite im Browser.

2.5

Telefonieren aus Webseiten, PDF-Dokumenten und E-Mails



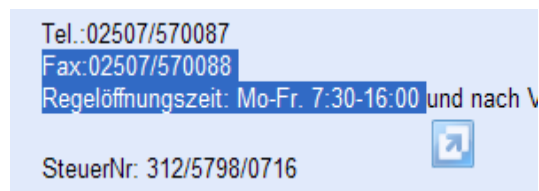
Markieren Sie mit der Maus die Zeile mit der anzurufenden Telefonnummer.

Dann den **Hotkey STRG-F4** aufrufen.

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut.
Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

Es können auch Buchstaben und andere Zeichen markiert werden, diese werden vom System ignoriert.
Wird jedoch eine Nummer wie folgt markiert, führt dies zu einer Falschwahl.



Für die Wahl aus PDF-Dokumenten und E-Mail Signaturen gilt Gleiches!

2.6

ZVISS- aus der "Ersten Hilfe Wissensdatenbank" heraus anrufen



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://amis-support.vertrieb.allianz/>. The page title is "EHD - Erste Hilfe Wissensdatenbank". The main content area is titled "Servicezeiten des ZVISS" and includes a search bar, a sidebar with navigation links (AMIS, Tarifbausteine, Grundlegendes, Hardware), and a table of service numbers.

Standort	Hotline Nummer
Leipzig	08 00 / 0 97 69 76
Berlin	08 00 / 5 38 31 11
Stuttgart	08 00 / 2 17 31 11

Markieren Sie mit der Maus die Zeile mit der anzurufenden Telefonnummer.

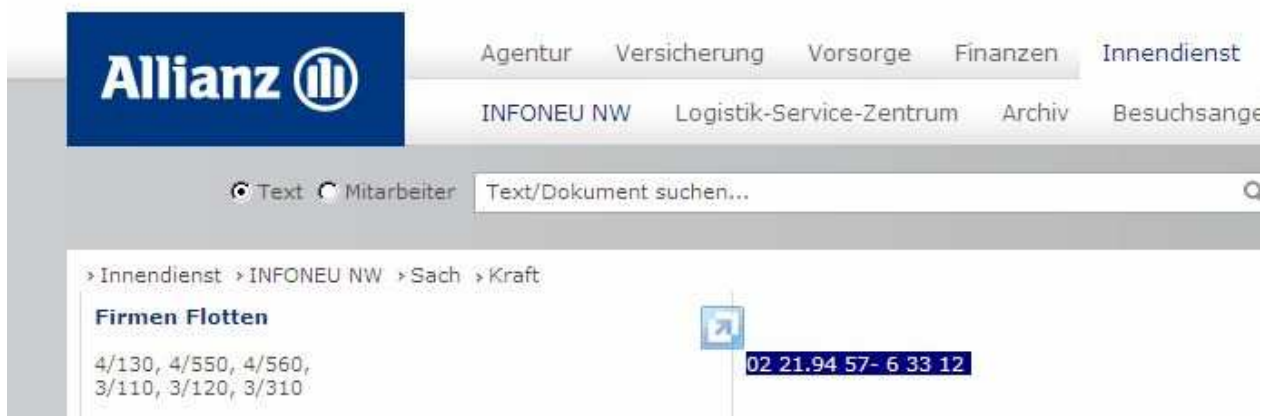
Dann den **Hotkey STRG-F4** aufrufen.

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

2.7

Telefonieren aus dem Allianz –Telefonverzeichnis (InfoNeu)



The screenshot shows the Allianz InfoNeu website. The top navigation bar includes links for "Agentur", "Versicherung", "Vorsorge", "Finanzen", "Innendienst", "INFONEU NW", "Logistik-Service-Zentrum", "Archiv", and "Besuchsanfrage". A search bar is visible with the text "Text/Dokument suchen...". Below the search bar, there is a breadcrumb trail: "> Innendienst > INFONEU NW > Sach > Kraft". The main content area displays "Firmen Flotten" with a list of numbers: "4/130, 4/550, 4/560, 3/110, 3/120, 3/310". A mouse cursor is hovering over the number "02 21.94 57- 6 33 12", which is highlighted in blue.

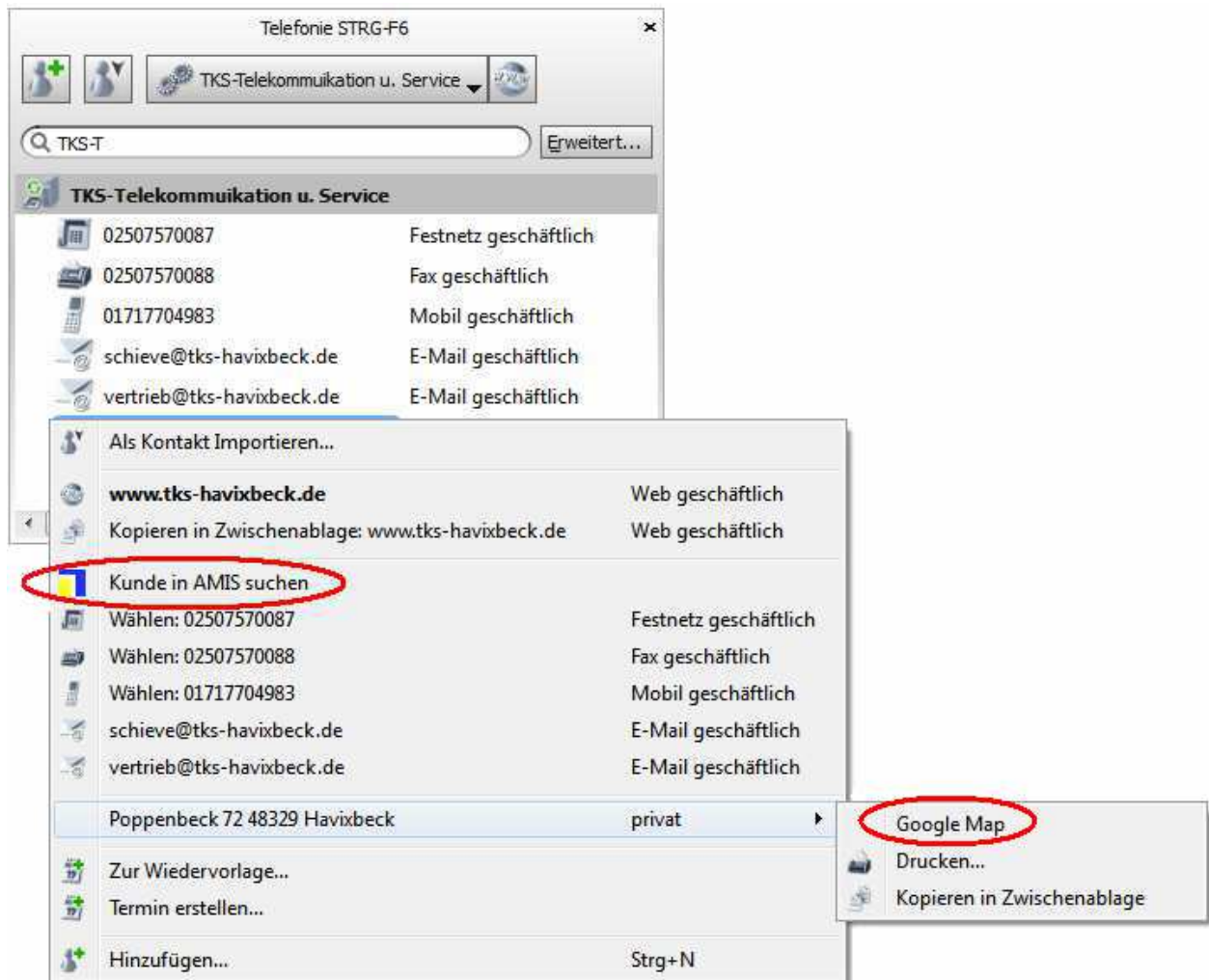
Hier markieren Sie die gewünschte Rufnummer mit der Maus!

Dann den **Hotkey STRG-F4** aufrufen

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

2.8 Arbeiten mit dem Telefonbuch



Das Fenster Telefonbuch kann über die Funktionstasten **Strg+F6** aufgerufen werden

In dem mit der Lupe gekennzeichneten Suchfeld können Sie nach Eingabe eines Namens oder Teilen des Namens nach Kunden aus Ihrem Bestand suchen.

In dem Suchfeld können Sie auch rückwärts über Nummern nach Kunden aus Ihrem Bestand suchen.

Nach **Doppelklick** auf eine Telefonnummer wird die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer automatisch aufgebaut.

Durch Rechtsklick auf einen Eintrag öffnet sich das Kontextmenü.

Hier finden Sie den Eintrag **Kunde in AMIS suchen**; nach Klick auf diesen Eintrag wird der entsprechende Kunde in AMIS gesucht.

Über den kleinen Pfeil neben der Adresse, können Sie sich diese sogar in **Google-Maps** anzeigen lassen!

Das schafft einen schnellen Überblick für Anfahrten bei Kundenbesuchen oder Reiserouten.

2.9

Telefonieren aus dem Favoritenfenster



Das Favoritenfenster ist ein weiteres von den vier Fenstern, das allen AMIS-CTI-Anwendern über die Funktionstasten **Strg+F2** zur Verfügung gestellt wird.

Im Favoritenfenster werden i.d.R. alle Nebenstellen abgelegt; des Weiteren können hier auch wichtige Rufnummern, Umleitungen, Anrufer in Warteschleife, etc. abgelegt werden

Das Favoritenfenster kann jederzeit über das **x** geschlossen werden und über **Strg+F2** neu eingeblendet werden.

Per Klick kann hierüber eine Verbindung zwischen zwei Nebenstellen aufgebaut werden oder eingehende Anrufe weitervermittelt werden.

Die Namensvergabe für die Nebenstelle erfolgt individuell nach Absprache und kann jederzeit geändert werden.

Im Beispiel telefoniert „Helmut“ mit TKS Havixbeck.

Weiterhin wartet der Kunde Schmitz GmbH in der Warteschleife.

Darunter ist die Festnetznummer der Fa. TKS im Favoritenfenster dargestellt; durch Anklicken dieser Schaltfläche wird die sofortige Verbindung zu diesem Teilnehmer aufgebaut. Dies ersetzt z.B. zus. Tastenfelder am Telefon.

Die Einstellungen des Favoritenfensters kann jeder AMIS-CTI-User individuell für sich einstellen.

Weiterhin können Rufumleitungen im Favoritenfenster abgelegt werden. Diese können dann bei Bedarf durch einen einfachen Klick aktiviert werden.

Im ersten Eintrag des Favoritenfensters kann man erkennen, ob sich ein Anrufer derzeit in der Warteschleife befindet; je nach Farbe des Feldes sieht man ob der Anrufer die Ansage oder schon die Wartemusik hört.

Die Einträge im Favoritenfenster können beliebig ausgetauscht, reduziert bzw. erweitert werden.

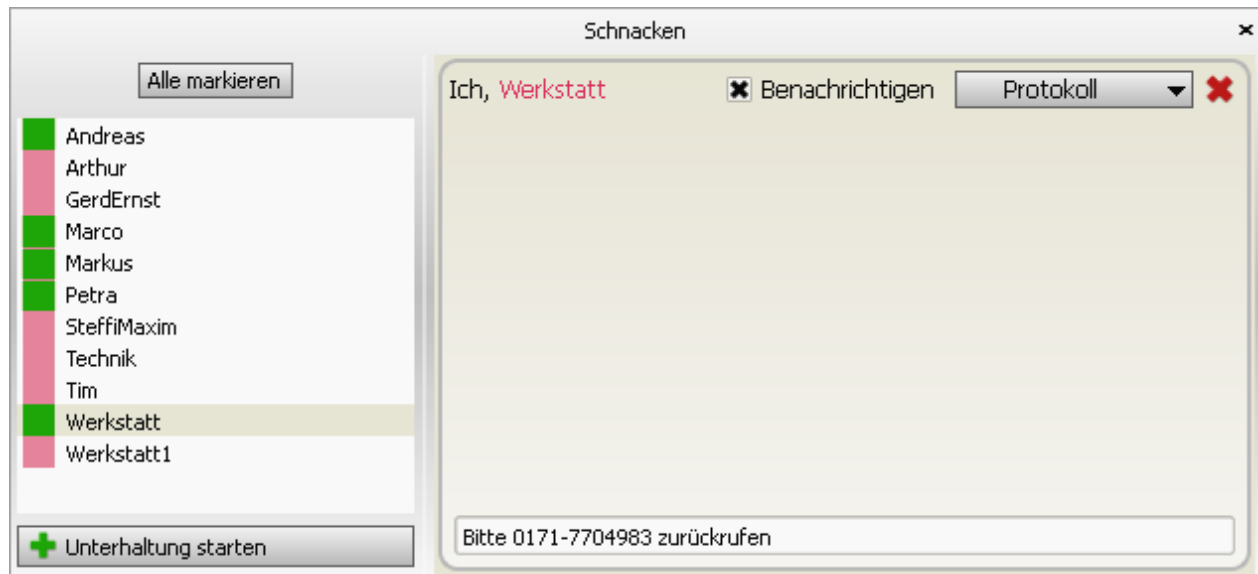
Eine sinnvolle Belegung wird bei der Einweisung individuell mit der jeweiligen Agentur abgesprochen.

Die so festgelegten Inhalte können dann in einer Profildatei abgespeichert werden und somit bei Bedarf jederzeit wiederhergestellt werden.

Über das Favoritenfenster ist jederzeit auf einen Blick ersichtlich, welche Nebenstelle gerade spricht bzw. welche Umleitungen ggfs. aktiviert sind.

Damit kann eine Verteilung / Weiterleitung der eingehenden Anrufe optimiert werden.

2.10 Die Chat-Funktion der Anlagensoftware



Die Chat-Funktion – Schnacken – ist über **Strg+F3** zu erreichen.

Über diese Funktion können an andere interne Teilnehmer Nachrichten verschickt werden – und zwar auch dann, wenn diese gerade ein Telefonat führen!

Im Beispiel verschicke „Ich“ gerade eine Nachricht an die Werkstatt.

Nur angemeldeten Teilnehmern – symbolisiert durch die Farbe grün – können Nachrichten geschickt werden. Wer nicht da ist, ist auch nicht mit seiner Karte angemeldet.

Das Schnacken-Fenster kann nach Versand der Nachricht über das **x** geschlossen werden und über **Strg+F3** jederzeit neu eingeblendet werden.

Eine verschickte Nachricht wird dem Empfänger in einem separaten Fenster links unten auf dem Desktop eingeblendet.

Mit dieser Funktionalität können schnell und unkompliziert wichtige Informationen zwischen den angemeldeten Teilnehmern ausgetauscht werden.

„Ihr Kunde ist da“

„Bitte Herrn Mustermann unter 01234-5678 zurückrufen“

„Herr Schieve ist in der Leitung“

„Bitte dringend auf BAV ansprechen“

„Wann sind Sie wieder für andere erreichbar? / Wie lange dauert das Gespräch noch?“

etc.....

Eine Rufnummer kann hier selbstverständlich wieder mit der Maus markiert und per **STRG+F4** gewählt werden!

2.11 Die Gesprächsdatenverwaltung der Anlagensoftware

Datum + Zeit	Rufnummer	Anbieter	Line	Teilnehmer	Projekt	Dauer	Kosten	B-Kosten	Art
26.02.2010 18:51	0100000000	TKS	TKS	AIS AuswUml. (103)		00:00:41	0,00 EUR	0,00 EUR	
26.02.2010 18:51	0100000000	TKS	TKS	AIS Uml. (105)		00:04:56	0,00 EUR	0,00 EUR	
26.02.2010 18:52	Schieve Homezone (Telefon, geschäftlich)	TKS	Euro	AIS Uml. (105)		00:04:30	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 09:06	0200000000	TKS	Euro	PCTKSHelmut (51)		00:01:14	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 09:17	0200000000	TKS	Euro	PCTKSHelmut (51)		00:00:05	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 09:28	0200000000	TKS	Euro	PCTKSHelmut (51)		00:00:02	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 10:10	0200000000	TKS	Euro	PCTKSHelmut (51)		00:00:01	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 11:17	Central Rhine (Telefon, geschäftlich)	Bremer	AB Bremer (38)			00:00:30	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 11:51	0250000000	Bremer	AB Bremer (38)			00:00:41	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 12:46	0150000000	Bremer	AB Bremer (38)			00:00:11	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 13:20	0150000000	Bremer	AB Bremer (38)			00:00:41	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 13:54	0290000000	TKS	AIS AuswUml. (103)			00:00:27	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 15:06	0250000000	Bremer	AB Bremer (38)			00:00:08	0,00 EUR	0,00 EUR	
27.02.2010 22:13	0250000000	TKS	Fax	TKS (49)		00:07:18	0,00 EUR	0,00 EUR	
28.02.2010 11:46	0100000000	Bremer	AB Bremer (38)			00:00:08	0,00 EUR	0,00 EUR	
28.02.2010 16:02	0100000000	Bremer	Fax	Server (50)		00:00:49	0,00 EUR	0,00 EUR	
28.02.2010 18:21	0100000000	TKS	Fax	TKS (49)		00:00:57	0,00 EUR	0,00 EUR	

Diese Funktionalität steht nur Benutzern mit entsprechenden Rechten zur Verfügung; dies sind i.d.R. die Agenturleiter.

Die Rechte-Vergabe der Anlagensoftware wird bei der Einweisung und Erstprogrammierung mit den Agenturleitern besprochen.

Mit dieser Funktionalität können alle ein- und ausgehenden Gespräche nach verschiedenen Kriterien ausgewertet werden.

Hier haben Sie die Möglichkeit Statistiken und Auswertungen zu machen, um den Arbeitsfluss Ihrer Agentur zu optimieren.

- Wie viele Anrufe bekommen wir im Januar?
- Wie oft rufen wir die KFZ-Hotline an?
- Wie viele Faxe bekommen wir?
- Wird mehr raus oder rein telefoniert?
- Benötige ich wirklich noch eine (die) weitere Amtsleitung?
- etc.....

Über diese Möglichkeiten sollten alle Mitarbeiter der Agentur vom Agenturleiter informiert werden.

2.12

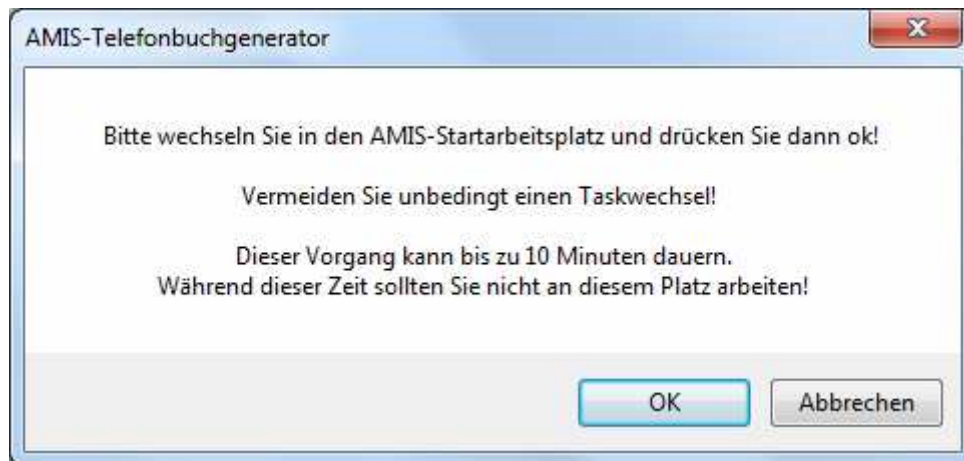
Erstellung des Telefonbuchs

Um einen direkten Zugriff auf die AMIS-Datenbank und die dadurch möglichen Störungen im AMIS-System zu vermeiden, nutzt AMIS-CTI ein eigenes Telefonbuch.

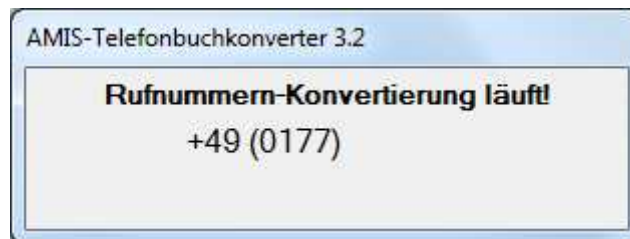
Das Telefonbuch wird über das Selektionsfenster erstellt!

Hierzu gibt es den Telefonbuchgenerator, der vollautomatisch alle nötigen Schritte durchführt.

Dieser wird durch eine Verknüpfung auf Ihren Desktop gestartet.



Nach Abschluss der Selektion wird ein Telefonbuchkonverter aufgerufen, der die Rufnummern bereinigt. Es werden Sonderzeichen, Bindestriche, etc entfernt. Aus +49(02507)570087 wird dann 02507570087.



Dieser Vorgang kann bis zu 10 Minuten dauern, also etwas Geduld.

3.

Alternativen, Hintergründe und Grenzen der Lösung

Durch Eigeninitiative und Kundenwünsche hat die Fa. TKS – Telekommunikation & Service AMIS-CTI eigenverantwortlich entwickelt. Eine Installation der Software ist bedenkenlos und unproblematisch.

Bitte beachten Sie als Agenturinhaber folgende Punkte:

- Die unterstützten AGFEO Telefonanlagen erfüllen die Allianz Anforderungen
- Für die beschriebene Anbindung an ein Allianz-System existiert eine Unbedenklichkeitseinschätzung des Allianz ISO (InformationSecurityOfficers)
- Der technische Support für das System wird ausschließlich durch die Fa. TKS oder den Installateur der Telefonanlage realisiert, ein Support durch die Allianz ist nicht vorgesehen.
- Das System funktioniert mit allen Telefonanlagen der AS-Serie aus dem Hause AGFEO, die kompatibel mit TK-Suite professional sind! Andere Hersteller werden nicht unterstützt.
- Zwischen der Allianz und TKS bestehen keine Rahmenvereinbarungen, die Verwendung des Systems geschieht daher auf eigene Gefahr.
- Eine ggf. durch Änderungen am AMIS entstehende Fehlfunktion oder gar ein Totalausfall der TKS Lösung ist möglich. Ein Anspruch auf Fehlerbehebung durch die Allianz besteht dann nicht. Die AGFEO-Lösung funktioniert in einer AMIS-Umgebung unter Windows 7, Stand September 2014. Für zukünftige AMIS- und Betriebssystemversionen werden, soweit technisch möglich und umsetzbar, Softwareanpassungen und Updates durch TKS zur Verfügung gestellt.
- Die Erstellung des Telefonbuchs muss manuell durch einen Mitarbeiter der Agentur erfolgen. Dabei wird das AMIS-Selektionssystem genutzt. Ein direkter Zugriff auf die Datenbank erfolgt aus Sicherheitsgründen nicht.
- Auch die Allianz hat eine eigene CTI-Lösung für AMIS entwickelt, die jedoch nur mit Systemen der Fa. Siemens funktioniert. Weitere Infos unter: info@aschenbrenner-gmbh.de

AMIS-CTI kann unkompliziert und sehr komfortabel den Arbeitsalltag Ihrer Agentur vereinfachen. AMIS-CTI funktioniert mit vielen Telefonsystemen des Herstellers AGFEO. (www.agfeo.de). AMIS-CTI kann einfach und unkompliziert installiert und gewartet werden.

Wenn Sie also schon stolzer Besitzer einer unterstützten AGFEO-Telefonanlage sind, ist AMIS-CTI von TKS sicher eine gute Wahl. Wenn Sie vor der Anschaffung einer neuen TK-Anlage stehen, können Sie sich bei TKS oder einem der 20.000 Händler informieren. Einen Händler in Ihrer Nähe finden Sie unter :

http://www.agfeo.de/agfeo_web/tw.nsf/FH_Wahl?Openform&m1=0



4. Impressum

Herausgeber

TKS-Telekommunikation & Service
Poppenbeck 72
48329 Havixbeck
Tel.: 02507-5700-87
Fax: 02507-5700-88

www.tks-havixbeck.de

www.agfeoklick.de

Redaktion

Helmut Schieve
E-Mail: schieve@tkshavixbeck.de