

Computerunterstützte Telekommunikation

Enorme Flexibilität und Zeitersparnis

Die computerunterstützte Telefonie (CTI) hat längst in zahlreichen Unternehmen Einzug gehalten. Die Vorzüge liegen auf der Hand: Größere Flexibilität im Arbeitsalltag und eine höhere Kundenorientierung.

Helmut Schieve, ITK-Spezialist aus dem Münsterland und Geschäftsführer von TKS Telekommunikation & Service, weiß um die Leistungsstärke dieser Technologie. Seit 17 Jahren ist er AGFEO Fachhandelspartner und Experte für AGFEO-Klick-Software. Die langjährige Partnerschaft mit dem Bielefelder Telefonanlagen-Hersteller hat ihm nicht nur Erfahrung, sondern auch jede Menge Know-how gebracht, von dem seine Kunden profitieren. „Wir sind mittlerweile in der Lage, das Maximum an Möglichkeiten aus den Telekommu-

nikationsanlagen herauszuholen“, beschreibt der Unternehmer. Seine Motivation und sein Antrieb, Lösungen zu verfeinern und zu optimieren, kommen ihm außerdem zugute und so entstehen immer wieder neue Softwarelösungen, mit denen er Lieferanten und Kunden überrascht.

So geschehen im Herbst letzten Jahres, als Helmut Schieve mit der Entwicklung der Software AMIS-CTI für Allianz-Agenturen auf sehr positive Resonanz gestoßen ist. Fast 100 Allianz-Agenturen telefonieren mittlerweile mit dieser zukunftsweisenden Technolo-

Klaus Meding Sicherheitsanlagen GmbH



**KLAUS MEDING
SICHERHEITSANLAGEN**
www.kmsonline.de

Wir schulen im Brandschutz

Unsere nächsten Termine: Ausbildung zum Brandschutzbeauftragten ab dem 26. August oder 25. November
Fortbildung für Brandschutzbeauftragte am 16. und 17. September
Fachkraft für Rauchwarnmelder am 11. September

Wir erstellen Feuerwehrpläne und Flucht- und Rettungswegepläne nach DIN

Klaus Meding | Sicherheitsanlagen GmbH | Gerberweg 24 | 32108 Bad Salzuflen
Telefon: 05222-707989 | Telefax: 05222-805181 | E-Mail: info@kmsonline.de

Meding Brandschutz



**MEDING
BRANDSCHUTZ**

www.meding-brandschutz.de

gie und sind sehr zufrieden. „Insbesondere für Versicherungen leistet die Computertelefonie wertvolle Unterstützung. Ein Mitarbeiter führt nicht selten 30 bis 50 Telefonate an einem Tag. Bei jedem abgehenden Gespräch spart er schnell 30 Sekunden, weil er nur noch klicken muss. Bei einem ankommenden Gespräch ist die Zeitersparnis weit größer, da der Name des Anrufers direkt auf dem Bildschirm angezeigt wird. Per Mausklick lässt sich die zugehörige Kundenakte dazu aufrufen – und das sogar bevor der Telefonhörer abgenommen wird. Hier sind schnell Zeitersparnisse von bis zu einer Minute pro Telefonat zu erzielen. Pro Tag und Mitarbeiter sind dadurch Zeitvorteile von bis zu einer halben Stunde möglich. Deshalb wird sich die Investition für eine fertige Lösung in kürzester Zeit amortisieren“, bringt Helmut Schieve die Vorteile auf den Punkt. Durch AMIS-CTI verändere sich der Umgang mit dem Kunden, Fragen könnten schneller und einfacher beantwortet werden, die Arbeitsabläufe würden optimiert und verkürzt, dadurch bleibe mehr Zeit für den Kunden an sich.

Basis für die Software ist der sogenannte AGFEO-Klick, eine Schnittstelle zwischen PC und einer Telefonanlage aus dem Hause AGFEO. Durchdacht ist auch das Vertriebskonzept: AGFEO verfügt über ein flächendeckendes, gut 20.000 Fachhändler umfassendes Händlernetz.

Für den experimentierfreudigen Unternehmer ist die erfolgreiche Kooperation mit der Versicherungsbranche kein Einzelfall. „AGFEO ist ein sehr innovativer Partner. Die neuen ES-Anlagen sind beeindruckend flexibel, die Programmiermöglichkeiten erscheinen fast grenzenlos. Außerdem kommen regelmäßig neue Funktionen auf den Markt – das motiviert uns, auch für andere Branchen individuelle CTI-Lösungen zu entwickeln, die ohne die windowseigene TAPI-Schnittstelle auskommen“, so Helmut Schieve. ■

■ Weitere Informationen: www.AGFEOCLICK.de,
www.AGFEOPartner.de und www.AGFEO.de



„Für uns ist die CTI-Software ein unentbehrlicher Begleiter im Arbeitsalltag, der nicht nur Zeitersparnis schafft, sondern auch zur Kostenreduktion führt und zudem den Kundenservice erhöht. Ich bin beeindruckt von der hohen Innovationskraft und der ständigen Weiterentwicklung bestehender Lösungen, die durch den Austausch mit TKS entstehen und unkompliziert per Fernwartung installiert werden. So lassen sich zum Beispiel neue Handynummern unkompliziert ins System übernehmen. Auch die neue Schnittstelle zur Termin- und Routenplanung ist eine große Hilfe bei der Terminplanung. Eine Mail lässt sich mit nur einem Tastenklick schreiben und man spart wieder zwei Sekunden, die das Leben schöner machen.“

Lars Wolff, Allianz-Vertretung, Berlin



„Wir nutzen die CTI-Lösung seit gut zwei Jahren und sind begeistert. Ein wichtiger Vorteil liegt in der enormen Flexibilität und im einfachen Handling. Wir können so schneller reagieren und unseren Kundenservice erhöhen. Die Möglichkeit zur Weiterentwicklung der Software, ist ein weiterer Pluspunkt. Wir sind froh, mit TKS Telekommunikation & Service einen Partner gefunden zu haben, der nicht nur Standard-Lösungen anbietet, sondern auch für individuelle Wünsche ein offenes Ohr hat. Auf diese Weise sind bereits verschiedene Programmierungen entstanden, die uns die tägliche Arbeit enorm erleichtern.“

Wolfgang Kohlschütter e.K, Allianz-Generalvertretung, Lauf