

# Von denen, die etwas mehr bieten

Die Telekommunikationsbranche ist durch einen harten Preis- und Wettbewerbsdruck gekennzeichnet. Wie es das Havixbecker Unternehmen TKS Telekommunikation trotzdem immer wieder schafft, Kunden und auch Lieferanten von seinen Leistungen zu überzeugen, verrät Geschäftsführer Helmut Schieve.



**FACTS office:** Stellen Sie doch bitte kurz das Unternehmen TKS Telekommunikation vor.

**Helmut Schieve:** Die Firma TKS Telekommunikation & Service beschäftigt sich seit mittlerweile 16 Jahren ausschließlich mit dem Vertrieb und dem Service von TK-Systemen aus dem Hause Agfeo.

**FACTS office:** Wie hebt sich Ihr Unternehmen vom Wettbewerb ab?

**Schieve:** Wir haben mit Sicherheit gegenüber unseren Marktbegleitern einen großen Know-how-Vorsprung. Das liegt hauptsächlich an unserer jahrelangen Erfahrung mit den Agfeo-Produkten. Wir sind in der Lage, das Maximum an Möglichkeiten aus den Telekommunikationsanlagen herauszuholen.

**FACTS office:** Was bedeutet für Sie Kundenbindung und was ist Ihr „Rezept“ dafür?

**Schieve:** Unser Firmenname ist Programm. Der „Service“ ist das Stichwort. Wir haben Kunden, die mittlerweile die dritte Agfeo-Telefonanlage bei uns kaufen. Sie haben über Jahre unsere Kompetenz und unsere Zuverlässigkeit zu schätzen gelernt. Ob „Lieschen Müller“ ein Adapterkabel benötigt oder ein großes Unternehmen einen Beratungstermin vor Ort – beides ist uns wichtig und jeder Kunde erhält einen gleich guten Service.

**FACTS office:** Sie arbeiten schon seit vielen Jahren mit dem Unternehmen Agfeo zusammen. Was zeichnet diese Partnerschaft besonders aus?

**Schieve:** Über die Jahre hat man sich kennen- und schätzen gelernt. Bei Agfeo sind wir nicht nur eine Kundennummer, sondern ein echter Partner. Das merkt man natürlich besonders, wenn es mal Probleme gibt. Hier wird uns im-

mer sehr kompetent und zuvorkommend geholfen. Bei einem Hersteller, von dem wir nur zwei bis drei Telefonanlagen im Jahr verbauen, wäre das mit Sicherheit nicht möglich. Aus diesen Gründen beziehen wir all unsere Produkte schon seit Jahren bei den gleichen Lieferanten. Das schafft Vertrauen und Verbindungen.

**FACTS office:** Wie bewerten Sie das aktuelle Produktportfolio von Agfeo?

**Schieve:** Agfeo bietet eine Produktpalette, mit der wir fast jedem Kundenwunsch gerecht werden können. Ein Grund dafür ist beispielsweise, dass die neue ES-Serie parallel zur AS-Serie „läuft“.

**FACTS office:** Wie innovativ sind die Produkte?

**Schieve:** Die neuen ES-Anlagen sind äußerst innovativ und flexibel. Die Programmiermöglichkeiten erscheinen fast grenzenlos

und quartalsweise stellt Agfeo neue Funktionen zur Verfügung.

**FACTS office:** *Wie sieht es mit der Unterstützung durch Agfeo bei bestimmten Projekten aus?*

**Schieve:** Agfeo bietet seinen Partnern beispielsweise sogenannte Projektrabatte an. So kann unser Unternehmen die Hardware vergünstigt beziehen, wenn es sich um einen Projektkunden handelt. Projektkunden sind etwa Kaufhausketten, Versicherungen oder Filiallisten. Wir selber haben schon viele Projektkunden von Agfeo überzeugen können.

**FACTS office:** *Wie würden Sie die Zusammenarbeit mit Agfeo auf einer Skala von 1 bis 6 (Schulnotensystem) bewerten?*

**Schieve:** Ganz klar und ohne zu zögern mit einer 1.

**FACTS office:** *Ihr Unternehmen ist sehr erfolgreich beim Verkauf von Agfeo-TK-Lösungen in den Agenturen der Allianz-Versicherung. Wie viele Agenturen der Allianz-Versicherung gehören schon zu Ihren Kunden?*

**Schieve:** Mittlerweile sind es über 50 und wir sind sehr stolz darauf. Die Mitarbeiter in den Allianz-Agenturen sind begeistert von unserer Lösung.

**FACTS office:** *Welchen Lösungsansatz bieten Sie dort an?*

**Schieve:** Wir haben die Software „AMIS-CTI“ entwickelt. In dieser Verbindung kann der Agent Telefonnummern direkt per Mausklick aus dem Agentursystem wählen. Bei ankommenden Rufen wird direkt der Name des Anrufers auf dem Bildschirm angezeigt und per Mausklick lässt sich die zugehörige Kundenakte dazu aufrufen – und das sogar bevor der Telefonhörer abgenommen wird. Anruflisten, Statusanzeigen auf dem Bildschirm und eine integrierte Chat-Funktion runden unsere Software ab. Durch AMIS-CTI verändert sich der Umgang mit dem Kunden, Fragen können schneller und einfacher beantwortet werden, ausländische Mitbürger mit unaussprechlichen Namen können nun persönlich angesprochen werden, die Arbeitsabläufe werden optimiert und verkürzt, dadurch bleibt mehr Zeit für den Kunden an sich.



*„Wir nutzen seit rund sechs Monaten die Lösungen von TKS Telekommunikation & Service. Wir sind nicht nur von der technischen Leistung der Anlage, sondern auch von der sympathischen Unterstützung durch Helmut Schieve begeistert, der bei uns die TK-Anlage per Fernwartung installiert hat.“*

STEPHAN HERMANN,  
Allianz-Hauptvertretung, Hockenheim

*„Die Anbindung meiner über zehn Jahre alten Agfeo AS 141 plus an meinen Agenturserver ist Herrn Schieve durch Aufschaltung der Fernwartung gelungen. Eine geniale Leistung! Ich bin begeistert von der Software AMIS-CTI, die mir viele Möglichkeiten bietet und uns den Agenturalltag erleichtert. Meinen Kollegen kann ich diese Investition nur wärmstens empfehlen.“*

FRANK STÜMPERT,  
Allianz-Generalvertreter, Reinhardshagen



**FACTS office:** *Warum führen Sie das gerade mit Produkten von Agfeo durch?*

**Schieve:** AMIS-CTI basiert auf Agfeo-TK-Suite Professional und funktioniert entsprechend nur mit einer Agfeo-Telefonanlage. Durch das flächendeckende Händlernetz mit über 20.000 Fachhändlern hat praktisch jeder Agenturinhaber einen Agfeo-Händler um die Ecke. Ohne diese Händler könnten wir unsere Lösung nicht vertreiben. Darüber hinaus existiert für die beschriebene Anbindung an ein Allianz-System eine Unbedenklichkeits-einschätzung des Allianz-InformationSecurityOfficers (ISO).

**FACTS office:** *Welchen Unterschied gibt es zum Agfeo-Klick?*

**Schieve:** Der Agfeo-Klick ist die Basis für all unsere Softwareentwicklungen. Hier kommen leider häufig Missverständnisse auf. Der „Klick“ ist lediglich eine Schnittstelle zwischen den Systemen. Die Anrufer-Informationen wie unter anderem Rufnummer, Adresse oder Kundennummer lassen sich durch einen Mausklick an externe Applikationen weitergeben. Für den Agfeo-Klick benötigt man also immer eine Software, die die Daten entsprechend weiterreicht – und genau diese liefern wir.

Klaus Leifeld ■