

Kommunikationszentrale am Arbeitsplatz

Mit der Softwarelösung TK-Suite lassen sich Telefongespräche mit Agfeo-Telefonanlagen organisieren. Das erhöht die Kundenzufriedenheit.

Für Anrufer gibt es nichts Ärgerlicheres, als vergeblich Telefonate zu führen, um eine gezielte Information zu erhalten. Entweder ist der gewünschte Gesprächspartner nicht anwesend oder auf die Bitte um Rückruf erfolgt keine Reaktion. Es passiert immer wieder: Informationen werden innerhalb des Unternehmens nicht weitergegeben, Zuständigkeiten nicht richtig zugeordnet oder es wird einfach die Telefonnotiz verbummelt – der Kunde ist der Leidtragende.

Mit der TK-Suite von Agfeo geht in Unternehmen kein Telefonanruf mehr verloren. TK-Suite organisiert Kontakte, Termine und Notizen. Dabei lassen sich auch vorhandene Kontaktdaten aus anderen Applikationen in einer übersichtlichen Bildschirmmaske im TK-Suite-Client nutzen. Durch die Gruppenfähigkeit wird die Kundenpflege im Unternehmen zu einer effizienten Mannschaftsarbeit.

Der am Arbeitsplatz installierte TK-Suite-Client unterstützt die Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit am Computer. Mithilfe des Clients lassen sich Teilnehmer anwählen, ohne dass erst die Rufnummer am Telefon eingege-

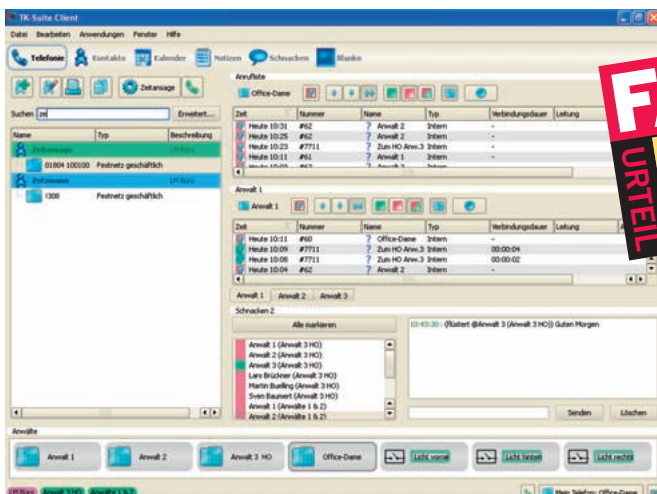


ben werden muss. Ist der Teilnehmer erreichbar, wird das Gespräch mit dem Systemtelefon geführt oder alternativ zu einem Headset durchgestellt. Der Teilnehmer wird einfach

per Mausklick gewählt und der TK-Suite-Client erledigt den Rest.

Durch die Gruppenfähigkeit lassen sich alle Kontakte mit Rufnummer aus den verschiedensten Applikationen und Datenbanken zu einem zentralen Kontaktpool mit einheitlicher Oberfläche zusammenfassen. Natürlich hat jeder Mitarbeiter darüber hinaus noch die Möglichkeit, private Kontakte anzulegen und zu pflegen, auf die andere keinen Zugriff haben. Grundsätzlich lassen sich die verschiedensten Berechtigungen und Zuständigkeiten für jeden Mitarbeiter definieren.

Mit einem optionalen Datenbankschnittstellenpaket für CRM-Systeme lassen sich vorhandene Kontaktinformationen auch aus vorhandenen CRM-Applikationen in die TK-Suite integrieren. Voraussetzung dafür ist MySQL oder ein ODBC-kompatibles Datenbanksystem. Ein Datenbankabgleich oder eine Synchronisation erfolgt, wenn sich



FACTS
URTEIL
sehr gut
10/2008

IM BLICKFELD: Alle geführten Telefonate werden übersichtlich angezeigt.

TK-Suite-Professional-Daten oder angebundene Datenbankinhalte geändert haben.

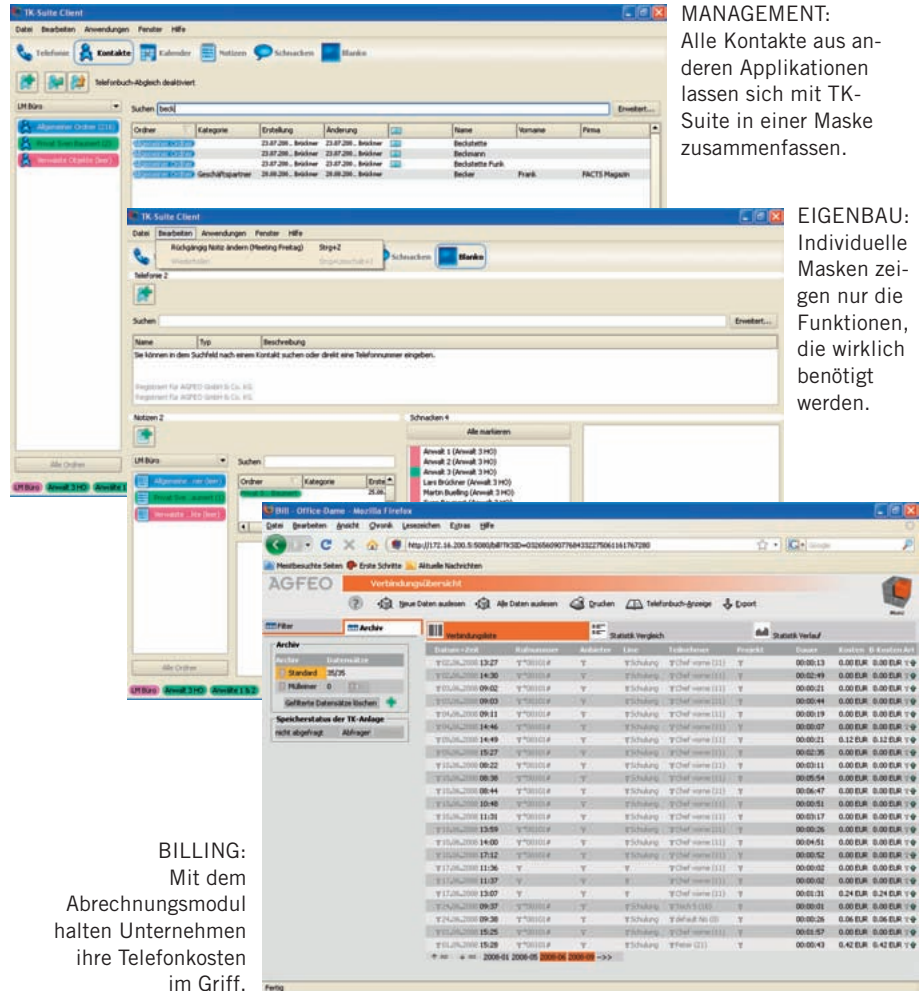
Bei eingehenden Anrufen informiert der TK-Suite-Client den Anwender durch ein Pop-Up-Fenster auf dem Monitor und zeigt die Rufnummer oder den Namen des Anrufers, sofern dieser im Telefonbuch eingetragen ist. Das gilt auch für Anrufe, die für andere Kollegen in einer Arbeitsgruppe bestimmt sind. Liegen bereits Notizen zu diesem Anruf vor, werden diese mit angezeigt. Es besteht auch die Möglichkeit, zu jedem Anruf neue Notizen zu hinterlegen.

Sollte ein Mitarbeiter einmal nicht am Platz sein, zeigt die Anrufliste alle ein- und ausgehenden Telefonate an. Ist der Gesprächspartner bei Rückruf nicht erreichbar, lässt sich eine Erinnerung zu einem späteren Anruftermin in der Wiedervorlage vormerken. Der TK-Suite-Client erinnert automatisch an diesen Termin. Natürlich lassen sich diese Erinnerungen auch für andere Teilnehmer in der Arbeitsgruppe vormerken. So geht kein eingehender Anruf verloren. Das erhöht nicht nur die Kundenzufriedenheit deutlich, sondern auch der Workflow im Unternehmen lässt sich steigern.

Ein praktisches Tool innerhalb des TK-Suite-Client ist die Funktion Schnacken. Mit diesem Kommunikationsmittel können Mitarbeiter einem oder mehreren ausgewählten und aktiven Kollegen im Unternehmen oder im Home-Office eine Kurznachricht zukommen lassen. Gerade für die Telefonzentrale ist dies ein ideales Hilfsmittel, wenn dringende Gespräche durchgestellt werden müssen und der Teilnehmer gerade telefoniert. Einfach eine Kurznachricht verschicken, und auf dem Bildschirm des anderen erscheint die Nachricht. Das geht wesentlich schneller und effizienter als eine Benachrichtigung per E-Mail.

INDIVIDUELLE NUTZUNG

Die Benutzeroberfläche der TK-Suite lässt sich ganz nach den Wünschen der Mitarbeiter individuell anpassen. Nach erstmaliger Einrichtung wird automatisch eine passende Standard-Benutzeroberfläche je nach Konto-Art, erstellt. Neben den Hauptfenstern Telefonie, Kontakte, Kalender, Notizen und Schnacken lassen sich weitere Fenster definieren. In diesen Fenstern kann der Anwender Elemente aus den anderen Gruppen ganz nach seinen Bedürfnissen zusammenfassen – ganz einfach per Drag and Drop.



MANAGEMENT:
Alle Kontakte aus anderen Applikationen lassen sich mit TK-Suite in einer Maske zusammenfassen.

EIGENBAU:
Individuelle Masken zeigen nur die Funktionen, die wirklich benötigt werden.

BILLING:
Mit dem Abrechnungsmodul halten Unternehmen ihre Telefonkosten im Griff.

Zusätzlich lassen sich auch so genannte „fliegende Fenster“ erstellen. Diese schweben immer über allen anderen Anwendungen. Nutzer können diese Fenster an einen Rand ihrer Schreibtisch-Oberfläche andocken und durch einen Klick auf die Fenstertitel minimieren bzw. wiederherstellen.

Durch zusätzliche Optionen lässt sich der Leistungsumfang der TK-Suite weiter ausbauen. Dafür bietet Agfeo verschiedene Softwaremodule an. So haben Unternehmen mit TK-Suite Bill alle Gesprächskosten unter Kontrolle. Mit dem Modul erhält man eine Übersicht über alle geführten externen Gespräche, die sich beliebig sortieren lassen.

Bei den angezeigten Rufnummern, den internen Teilnehmernummern und den genutzten Leitungen werden automatisch die Namen aus der Anlage übernommen und angezeigt. Mit dieser Funktion können Unternehmen schnell und unkompliziert alle Daten auf einen Blick erfassen. Zusätzlich lassen sich die

Daten nach eigenen Parametern filtern, sodass nur die wesentlichen Daten angezeigt werden.

Frank Becker ■

FAZIT

Die Softwarelösung TK-Suite ist eine leistungsstarke Telefonielösung für Agfeo-Telefonanlagen. Mit der Software lassen sich komfortabel Kontakte, Termine und Notizen in einer Arbeitsgruppe organisieren. Die übersichtliche Bedienoberfläche hält nicht nur alle Gespräche im Blick, es lassen sich Gespräche einfach per Mausclick führen. Durch das gezielte Management von Telefonaten geht kein Telefonat mehr verloren, was die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht.

Produkt: TK-Suite
Beschreibung: Telefonie-Software
Anbieter: Agfeo GmbH & Co. KG
Preis: auf Anfrage
Kontakt: www.agfeo.de
FACTS-Urteil: sehr gut