

# Bessere Kundenkommunikation

UC vereinheitlicht nicht nur die Kommunikation, sie macht auch Kundendaten und Produktinformationen für jeden Mitarbeiter stets aktuell zugänglich. Dennoch verzichten gerade kleinere Unternehmen noch auf diese Vorzüge.

**Moderne Kommunikationslösungen verbessern die Verständigung** und Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und Kollegen. Auch mittelständische Firmen setzen zunehmend auf den Mehrwert integrierter IT und TK-Lösungen wie beispielsweise Unified Communications (UC). So erhöhen sie die Kundenzufriedenheit und steigern ihre Produktivität.

## Gebündelt und vernetzt

Heute ist jeder immer und überall erreichbar, theoretisch zumindest. Doch trotz Festnetz- und Mobiltelefon, Fax, E-Mail, Videokonferenz und Instant Messaging kommen in Unternehmen manche Nachrichten zu spät oder gar nicht an. Die Vielfalt hat bekanntlich ihre Tücken: Erfolgreiche Verbindungsversuche, Nachrichten auf verschiedenen Mailboxen sowie im Faxgerät vergessene Nachrichten können die Verständigung stören. Daher setzt aktuell mehr als die Hälfte (56 Prozent) der größeren Betriebe in Deutschland bereits UC-Kommunikationsanlagen ein oder plant dies in den nächsten zwei Jahren. Weitere 25 Prozent der Unternehmen beschäftigen sich intensiv mit diesem Thema. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie des Analystenhauses Berlecon, für die 100 ITK-Verantwortliche größerer deutscher Firmen befragt wurden. Die Gründe für das starke Interesse: Unternehmen wollen mit UC ihre Kundenkommunikation verbessern (73 Prozent), ihre Mitarbeiter an verschiedenen Standorten besser vernetzen (68 Prozent)

und ihre Geschäftsprozesse insgesamt beschleunigen (67 Prozent). Etwa die Hälfte der Unternehmen erwartet sich auch Kosteneinsparungen durch die Zusammenführung der Kommunikation.

Moderne Kommunikationsanlagen machen all dies möglich, indem sie die Kommunikationskanäle des Unternehmens bündeln: Mit einer Octopus-Lösung beispielsweise haben Faxgerät und Anrufbeantworter ausgedient: Mitarbeiter erhalten solche Nachrichten stattdessen als E-Mail-Anhänge – als Bild oder MP3. Das erleichtert die weitere Bearbeitung. Eigene Faxe erstellen und versenden die Mitarbeiter ebenfalls am PC.

Eine CTI-Lösung (Computer Telephony Integration) erlaubt es zudem, dass alle Mitarbeiter auch sämtliche Telefonfunktionen über eine zentrale PC-Anwendung nutzen können. Die Sprache wird dabei nicht über eine eigene Leitung, sondern über das Datennetz übertragen. In Sachen Bedienkomfort und Sprachqualität sind solche Lösungen mit ISDN-Anlagen vergleichbar. Zusätzlich profitieren Unternehmen von der Einrichtung und Nutzung dieser im Vergleich zur klassischen ISDN-Anlage kostengünstigen Anschlüsse: Eine Internetverbindung und ein PC reichen aus, um einen vollwertigen Arbeitsplatz zu schaffen. Zur Installation werden ein USB-Hörer oder ein Headset mit dem PC verbunden, und der Mitarbeiter telefoniert innerhalb des eigenen Firmennetzwerks kostenlos. Weiterer Pluspunkt: Über ein Präsenzmanagementsystem wird zugleich die Erreichbarkeit

der Mitarbeiter verbessert: Es zeigt, wer wo und wie erreichbar ist, sei es im Außendienst oder vor Ort.

## Verschenkte Vorteile

Doch gute Erreichbarkeit ist nicht alles, wenn es um wirklich effektive Kommunikation im Unternehmen geht. Dazu müssen den Mitarbeitern auch die benötigten Informationen vorliegen, etwa die Kundenhistorie oder Produktinformationen. Um das zu erreichen, muss die UC-Lösung an zentrale IT-Anwendungen des Unternehmens angebunden werden, also etwa an das CRM-System (Customer Relationship Management) und die Ressourcenplanung. Interessanterweise verzichten jedoch 47 Prozent der Unternehmen, die UC bereits einsetzen oder dies erwägen, auf diese zusätzliche Möglichkeit, wie Berlecon-Analysten ermittelten. Vor allem kleine und mittelständische Unternehmen verschenken das Potenzial. Das gilt besonders für Abteilungen, in denen die Kundenberatung am Telefon an der Tagesordnung ist oder wenn Disponenten auf aktuelle Daten zugreifen müssen. Denn durch die Einbindung der IT-Anwendungen in die UC-Lösung ist für Beschäftigte sofort erkennbar, wer mit wem worüber gesprochen hat. Wenn ein Kunde anruft, leitet das System diesen zum richtigen Ansprechpartner und öffnet automatisch den jeweiligen Datensatz. Themen und Ergebnisse der letzten Gespräche sind dort in Form von Notizen hinterlegt. Das funktioniert für eine Handvoll Mitarbeiter ebenso wie für ein großes Call Center. Weiterer Vorteil: die Beschäftigten müssen die Datensätze nur noch in einer zentralen Oberfläche aktualisieren – Änderungen stehen sofort in den angeschlossenen Anwendungen und Niederlassungen zur Verfügung. Davon profitieren auch andere Abteilungen, also die Personalabteilung, die Buchhaltung. Auch sie arbeiten stets den aktuellen Kontaktdaten der Partner und Kunden.

**Dirk Backofen**



Dirk Backofen ist Leiter Marketing Deutsche Telekom Geschäftskunden.

E-Mail: dirk.backofen@telekom.de