

Erfolgsbericht

ABUS Sicherheitstechnik

ABUS. Synonym für Sicherheit.



Security Tech Germany

ABUS Security-Center ist Hersteller von innovativen Alarmanlagen und Videoüberwachungssystemen. Die 100-prozentige Tochter der renommierten ABUS KG fokussiert sich seit 1999 auf die Sicherheitsbedürfnisse kleiner und mittlerer Unternehmen sowie Privatanwender. Dabei steht die Entwicklung von besonders anwenderfreundlichen und ganzheitlichen Sicherheitsprodukten im Vordergrund: die Verschmelzung von Mechanik, Elektronik, Alarm und Video. Das Angebot umfasst Überwachungskameras und digitale Videoüberwachungsrekorder einschließlich Hybridlösungen, die bewährte analoge Kameratechnik mit modernsten Netzwerkkameras in einem System vereinen. Das Sortiment an Funk- und Drahtalarmanlagen setzt mit der Integration von Video- und Mechatronikkomponenten neue Maßstäbe im Alarmbereich. Der Verkauf dieser Produkte findet ausschließlich über den qualifizierten Fachhandel statt, der in der hauseigenen ABUS SC-Academy umfangreich geschult wird. ABUS Security-Center hat seine Zentrale im deutschen Affing bei Augsburg sowie weitere Niederlassungen in Deutschland und den Niederlanden.

Die Marke ABUS präsentiert sich als starke, unabhängige, weltweit operierende Unternehmensgruppe für mechanische und elektronische Sicherheit. Wenn es um den Schutz von Leben und Sachwerten geht, leistet die ABUS Gruppe seit 1924 einen verantwortungsvollen Beitrag, um in vielen Bereichen des Lebens für das Plus an Sicherheit zu sorgen.

Die Software, die mitwächst

ABUS Security-Center benötigte eine zentrale, einheitliche Lösung zur Ablösung der vorhandenen TAPI-Technologie. Die Möglichkeit Daten mit dem vorhandenen ERP-System zu synchronisieren war ebenso von zentraler Bedeutung, um damit das operative Handeln nachhaltig zu vereinfachen und technisch zu unterstützen.

TeleSys, als zuverlässiger Partner der Telekom und zertifizierter Systempartner von Alcatel, kennt die Gesamtheit an Informationen der Alcatel-Herstellerlösung. Mit der hauseigenen Softwareentwicklung und dem sicheren Gespür für Marktanforderungen im Umfeld der ServiceCenter erarbeitete TeleSys ein passendes Konzept. Das von TeleSys entwickelte TS AgentPanel liefert eine transparente und ganzheitliche Sicht auf die Geschäfts- und Kundenbeziehungen des Unternehmens und integriert sich optimal in die Systemlandschaft. Nachfolgend werden einige wichtige Funktionen vorgestellt.

Erfolgsbericht

ABUS Sicherheitstechnik

1.1 Dialogfenster

Rufannahme/Auflegen/ Warteschleife

Direktlinks zum Kontakt im CRM-/ERP-System

Klick auf E-Mail öffnet das vorhandene Mailprogramm und fügt automatisch Anrede und Nachnamen ein.

Gesprächseingang über...

Schnellsuche nach z.B. Abteilung/Name

Journal: Anzeige aller Gesprächsverläufe dieses Kunden

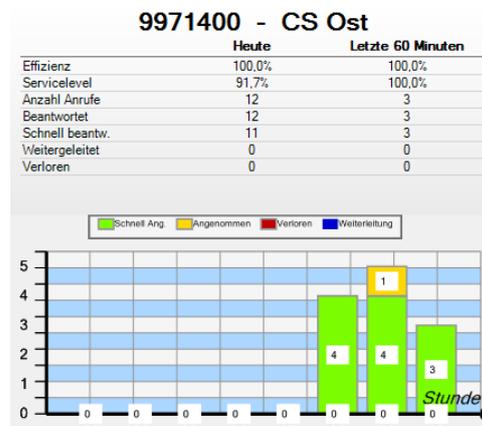
Serviceunterstützende und verkaufsfördernde Informationen

1.2 Präsenzanzeige

Überblick Wartefeld mit Ampelanzeige und Echtzeit-Servicekennzahlen

Kollegen mit aktuellem Präsenzstatus inkl. Abteilung, z.B. Backoffice

Diese Echtzeit-Information ist mit Mouseover bei allen Wartefeldern zu sehen

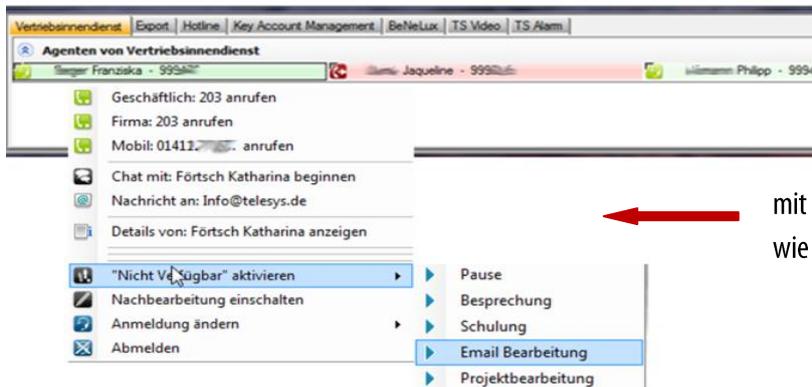


Erfolgsbericht

ABUS Sicherheitstechnik

2. Supervisor-Funktionen

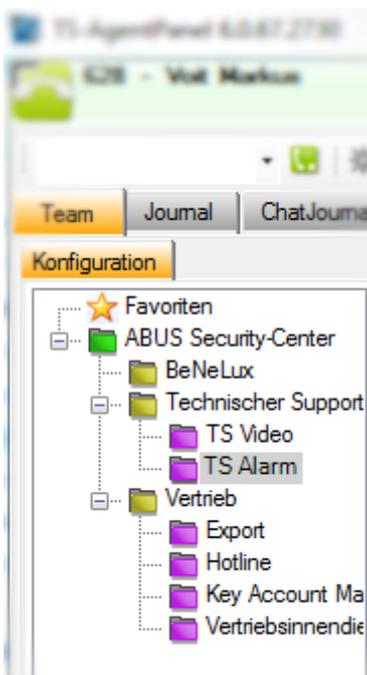
Der Supervisor hat die Möglichkeit, Mitarbeiter z. B. auf „nicht verfügbar“ zu setzen, mit individuell zusammengestellten Pausengründen.



mit rechtem Mausklick sind Funktionen möglich, wie z.B. Chat, Anrufweiterleitung, Mailversand, etc.

3. Supervisor-Übersichten

Der verantwortliche Teamleiter hat alle Eingangspiloten im Überblick (Niederlassung und Bereiche des Unternehmens)



Kunden - Statement

Das TS AgentPanel wird intern bestens angenommen. Wir haben die richtige Wahl mit dem Produkt und mit TeleSys als Dienstleister getroffen.

Die Schnittstellen zwischen dem TS AgentPanel und unserem System wurden von Beginn an individuell abgestimmt. Die Flexibilität, die unser Partner TeleSys hier an den Tag legte, ist beispielhaft. Sowohl die Zusammenarbeit zwischen den Fachabteilungen von TeleSys als auch der Kontakt mit unseren persönlichen Ansprechpartnern war unkompliziert, transparent und professionell. Egal ob bei technischen oder vertraglichen Fragen, die entscheidenden Ansprechpartner waren immer schnell zu erreichen.

Mit Hilfe von TeleSys-Technikern konnten die EDV-Verantwortlichen zudem so ausgebildet werden, dass sie selbstständig Anpassungen und Erweiterungen an der Software vornehmen können. Darüber hinaus beeindruckte uns der bedarfsgerechte, schnelle Support mit kompetenten Ansprechpartnern und Kommunikation auf Augenhöhe.

Die Zusammenarbeit und Unterstützung von TeleSys war jederzeit zielführend und kooperativ. Angefangen von einer ehrlichen und verständlichen Beratung über umfassendes Knowhow bis hin zu einer reibungslosen Projektumsetzung, in time und budget.

Zusammenfassend können wir festhalten, dass unsere optimale Lösung ein Zusammenspiel aus Software, Hardware und Service ist, damit alle Seiten vom größtmöglichen Nutzen profitieren. Vielen Dank für die wertvolle und angenehme Zusammenarbeit.

Marcus Hellekamp, Leiter IT ABUS Security-Center GmbH & Co. KG



*v.l.n.r. Matthias Müller - Vertrieb TS Software, Rüdiger Götzl - Vertrieb TK-Anlagen,
Katharina Förtsch - Marketing, Steffen Bauer - Teamleiter Technik, Marcus Hellekamp - Leiter IT ABUS*