

Effiziente Kundenkommunikation

Welchen Beitrag leistet Unified Communication zur Optimierung im Unternehmen?

Bild: shutterstock.com / BigPixel Photo

Alles im Blick

Sicherer Zutritt mit IP-Video-Türsprechanlagen

Gut vorbereitet

BSI gibt Hilfestellung bei Hackerangriffen

Moderne Technik für mehr Kundenzufriedenheit



Ob Gesundheitsdienstleister, Einzelhändler, Kulturstätten oder Organisationen – Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, sich an das sich verändernde Kommunikationsverhalten ihrer Kunden anzupassen. Telefonie und E-Mail sind unverändert die Basis der Kundenbindung, aber auch innovative Kanäle, wie z. B. Chat-Dienste, wollen Kunden laut aktuellen Studien vermehrt nutzen. Das steigert auch die Anforderungen an Unternehmen: Sie sollen in der Lage sein, auf die Anliegen ihres Kunden möglichst schnell zu reagieren. Darin liegt eine große Herausforderung, aber in Zeiten des technologischen Fortschritts auch gleichzeitig eine große Chance. Da setzt moderne Kommunikationstechnik an: Mit unseren

Lösungen unterstützen wir Unternehmen darin, sich auch bei sich veränderndem Nutzungsverhalten weiterhin auf ihre Kunden einzulassen und mit ihnen in Kontakt zu bleiben. Damit Sie Ihren Kunden zeitgemäße Kontaktaufnahmen nach ihren Bedürfnissen anbieten können und diese auch sinnvoll miteinander in eine einheitliche Kommunikationsplattform überführen können, stehen wir Ihnen mit einer für Ihr Unternehmen passenden UC-Lösung unterstützend zur Seite. Das macht Ihre Mitarbeiter flexibel und standortunabhängig erreichbar, führt zu kürzeren Reaktionszeiten und damit zu mehr Kundenzufriedenheit.

Wie Unified Communication (UC) die Kundenerlebnisse noch weiter positiv beeinflussen kann, erläutern wir Ihnen im Titelthema unserer aktuellen Ausgabe.

Herzlichst


Achim Geus
Prokurist


Katharina Schmaus
Prokuristin


Matthias Müller
Geschäftsführer

Die 110 ruft nicht an

Erscheint die Anrufnummer 110, ist sie in jedem Fall manipuliert. Bundesnetzagentur setzt neue Schutzbestimmungen durch.



Seit 2020 hat Telefonbetrug durch die Verschleierung der Identität des Anrufers mithilfe einer falschen Rufnummernanzeige massenhaft zugenommen. Zwei Beispiele: Manche Betrüger nutzen die Anzeige der 110, um sich als Polizisten auszugeben. Andere übertragen in kurzen Anrufen ausländische Rufnummern, die deutschen Ortsvorwahlen ähneln. Ruft der Angerufene zurück, so landet er bei einer teuren Auslandsnummer.

Technisch wird dies durch die für viele Geschäftszwecke sinnvolle Funktion »CLIP no screening« ermöglicht, d. h. die Anzeige einer vom Anrufer frei definierten Rufnummer. Um den Missbrauch einzudämmen, hat die Bundesnetzagentur zwei Maßnahmen in Kraft gesetzt: Netzbetreiber müssen Anrufe abbrechen, wenn bestimmte Nummern über-

Wozu benötigt man »CLIP no screening«?

Die Funktion ist ein essenzieller Bestandteil moderner Telefonie, besonders in der Business-Kommunikation. Wenn z. B. Nebenstellen eine zentrale Rufnummer mitsenden sollen, sodass nach außen immer die Firmennummer signalisiert wird, so wird »CLIP no screening« genutzt. Beispiele: Contact-Center, Serviceorganisationen, mehrere Firmenstandorte, Homeoffice-Einbindung.

tragen werden, z. B. die Notrufnummern 110 und 112, die 0900-Rufnummerngasse (Premiumdienste) oder auch sämtliche Nummern von Auskunftsdiensten (118xy). Zudem sind Netzbetreiber verpflichtet, bei Anrufen aus dem Ausland, welche eine deutsche Rufnummer mitsenden, deren Anzeige zu unterdrücken. Ausgenommen sind Mobilfunknummern im internationalen Roaming.

Alles im Blick

Mit IP-Video-Türsprechanlagen flexibel und sicher Zutritt gewähren im Unternehmen

Moderne Video-Türsprechanlagen erweitern die klassische Türsprechstelle um das Bild des Besuchers und können darüber hinaus dank der Nutzung des Internetprotokolls (IP) noch viel mehr. Die Bildübertragung erhöht bereits die Si-

cherheit und den Komfort, da der Mitarbeiter über das Videobild mehr Informationen zum Wartenden erhält als über Sichtkontakt. Ist kein gesonderter Empfang im Eingangsbereich vorhanden oder dieser vorübergehend nicht be-

setzt, so ist das kein Problem mehr: Durch Integration in die TK-Anlage und mittels Bediensoftware auf den jeweils installierten Arbeitsplatzrechnern kann gemäß interner Verabredung ein Kollege oder eine Kollegin die Empfangsaufgabe übernehmen – unabhängig von der Lage des Büros. Die Türöffnung erfolgt durch einen Mausklick oder Tastendruck am Telefon. Zusätzliche Mobilität wird gewonnen, wenn die Anwendung als App auf mobilen Endgeräten mit Display wie Smartphones installiert wird.

Nützliche Erweiterungen

Um DSGVO-konform die Sicherheit weiter zu erhöhen, kann bei vielen Systemen auch das Videobild mit Zeitstempel aufgezeichnet und die Türöffnung protokolliert werden. Im Bedarfsfall ist dann bereits die Videoaufzeichnung zu einer Person vorhanden. Ebenso können die Systeme im Dauerbetrieb zur vollwertigen Videoüberwachung des Eingangsbereichs – oder auch beispielsweise eines Lagertors – genutzt werden.



Bild: shutterstock/Andrey_Popov / shutterstock/Bobex73 / VAF

Richtig vorbereitet bei Hackerangriffen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) gibt Hilfestellung.

Kleine und mittlere Unternehmen beschäftigen sich oft nicht mit dem unliebsamen Thema des Risikos eines Cyberangriffs auf das eigene Unternehmen. Allerdings ist die Vorstellung, dass nur große Konzerne zur Zielscheibe werden, weit gefehlt. Wenn im schlimmsten Fall ein Angriff erfolgreich war, ist für die Schadensminimierung schnelles und dabei planvolles Handeln entscheidend. Laut Ermittlungsbehörden sind jedoch viele Unternehmen auf den Fall der Fälle schlecht oder gar nicht vorbereitet. Hier setzt das BSI mit dem aktuellen Informationsblatt »Die Top 12 Maßnahmen bei Cyber-Angriffen« an. Zahlreiche Tipps und Kontaktadressen auf der BSI-Homepage (www.bsi.bund.de/dok/13983460) bieten weitere Informationen.

Die in den zwölf Punkten formulierten Fragen geben Hinweise, wie ein Unternehmen sich vorbereiten kann, um einen

erfolgreichen Angriff bestmöglich zu bewältigen. So sollte beim Istzustand im Normalbetrieb hinterfragt werden, ob die digitalen Unternehmensdaten auch forensisch geeignet gesichert sind und eine für den Notfall brauchbare Dokumentation existiert. Zu den unmittelbaren Punkten nach einem Angriff gehört die umfassende Trennung der Systeme,

Endgeräte und Back-ups vom Firmennetz und Internet. Ein anderes Beispiel ist die scheinbar einfache Frage: Weiß das Unternehmen, welche Kernprozesse aufrechterhalten werden müssen?

Die Bewältigung eines Cyberangriffs bleibt stets individuell und muss an die Gegebenheiten der IT, die Art des Angriffs und die Ziele der Organisation angepasst werden. Die Empfehlungen des BSI liefern darum keinen fertigen Handlungsplan nach einem Angriff, stellen aber Fragen, über die nachzudenken sich für jedes Unternehmen lohnen dürfte – gerade als Präventionsmaßnahme.



Hier geht's zu den zwölf Fragen des BSI: »TOP 12 Maßnahmen bei Cyber-Angriffen«

Effiziente Kundenkommunikation

Welchen Beitrag leistet Unified Communication zur Optimierung im Unternehmen?



Von UC profitieren nicht nur die Mitarbeiter, sondern vor allem die Kunden eines Unternehmens: Sie können z. B. am Telefon schneller und effizienter betreut werden.

Bild: shutterstock.com/ BigPixel Photo

In den meisten Unternehmen kommt heutzutage für die interne und externe Kommunikation eine Vielfalt an Anwendungen zum Einsatz, die zudem teils auf unterschiedlichen Endgeräten genutzt wird: Telefone, Handys, Video, E-Mail, aber auch Chat und weiterhin Fax – um einige Beispiele zu nennen. Mit der Vielfalt und der gegebenenfalls standortunabhängigen Nutzung (Büro, Homeoffice, unterwegs) gehen jeweilige Vorteile einher. Doch ohne eine sinnvolle Integration liegt ein großer Nachteil darin, dass die Kommunikation zwischen den Medien getrennt ist und es so immer wieder zu Brüchen kommt. Je vielfältiger und flexibler der Einsatz von Kommunikationsmitteln, umso größer die daraus entstehenden Herausforderungen für die interne Teamorganisation und die externe Kommunikation mit den Kunden. Eine vereinheitlichte »Unified«-Kommunikation löst dies und trägt entscheidend zur Optimierung sowohl der internen Kommunikationsprozesse als auch der Kom-

munikation mit den Kunden bei. Einheitliche Bedienoberflächen unterstützen die benutzerfreundliche und intuitive Anwendung für die Mitarbeiter. Ziel ist es, alle Kommunikationskanäle zu bündeln, um die unternehmensweite Kommunikation zu verbessern und einfacher zu gestalten.

UC – Vorteile für Mitarbeiter und Kunden

Zu den UC-Lösungen gehören alle Kommunikationslösungen, die in einem Unternehmen im Einsatz sind. Die IP-Telefonie (Sprachkommunikation) spielt dabei eine zentrale Rolle. UC verfolgt das Ziel, die Zusammenführung all dieser Werkzeuge und Geräte barrierefrei zu einer schnelleren und effizienteren Kommunikation zu führen. Intern begünstigt dies eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit, indem UC das Arbeiten im Homeoffice oder von unterwegs vereinfacht. Die Folge: Sind die Mitarbeiter untereinander

besser vernetzt, steigert dies auch die Servicequalität für Geschäftspartner und Kunden. Denn egal von wo aus man in die Interaktion mit seinen Kunden tritt, sie erwarten die gleiche Servicequalität, ganz unabhängig vom Arbeitsplatz oder der Ausstattung des Supports.

Erweitert man UC mit modernen Kollaborationsfunktionen, wie Desktop- und Dokumentensharing oder Whiteboards, gleicht der virtuelle Raum immer mehr dem Meetingraum in der Realität. Eine UC-Plattform eröffnet Menschen im Arbeitsumfeld die Möglichkeit, sich in die Gegenwart des jeweiligen Kommunikationspartners zu versetzen. Wie in einem »echten Meeting« können sie bei Bedarf schnell auf ein Whiteboard kritzeln oder sich auf den Bildschirm gucken lassen, um ihrem Gegenüber etwas zu demonstrieren. Für den Kunden soll das Supporterlebnis über ein UC-Tool ebenso positiv und effektiv sein wie in Präsenz.

Sind alle Kommunikationstools miteinander verbunden, gibt es keine Brü-

che mehr in der Kommunikation. Ein Mitarbeiter kann unterwegs einen Anruf vom Mobiltelefon aus entgegennehmen, obwohl der Kunde die Festnetznummer gewählt hat. Ist der Mitarbeiter gerade in einem Webmeeting, wird ein eingehender Kundenanruf z. B. zu einem Teamkollegen umgeleitet. Für jeden Fall kann ein vorgefertigtes Szenario hinterlegt werden. Der Kommunikationsfluss wird zu keiner Zeit unterbrochen. Nutzt man dazu eine weitere Kernfunktion von UC, nämlich Drittanwendungen in die UC-Umgebung über eine gemeinsame Schnittstelle zu integrieren, steigert man den Support im Unternehmen und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zusätzlich.

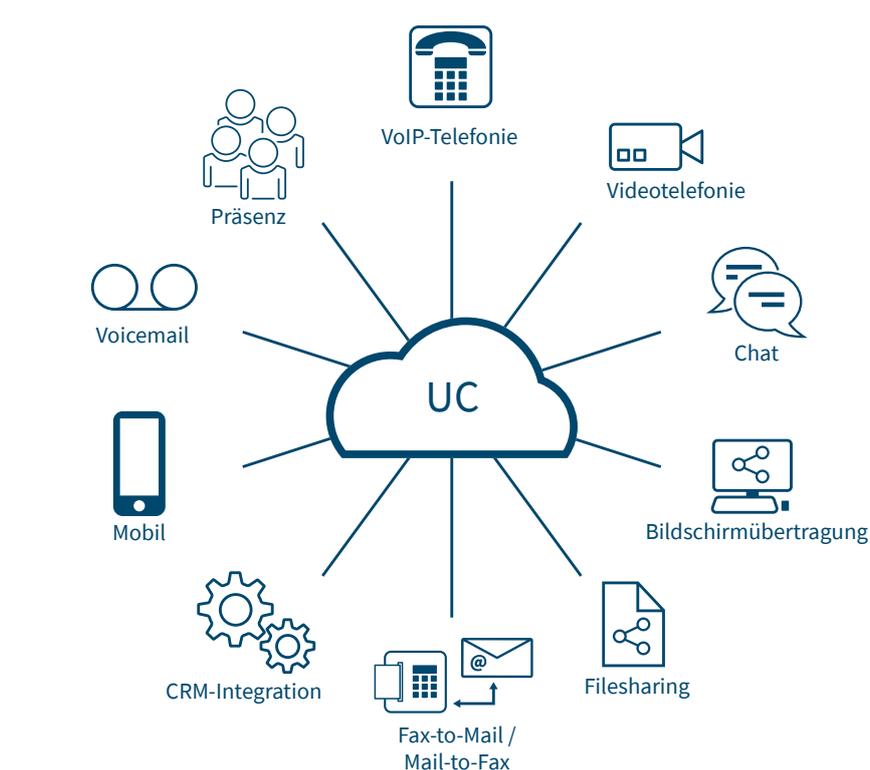
Bei Kundenkontakt alle Infos parat

UC integriert IP-basierte Kommunikationsmittel direkt in die vertraute Benutzeroberfläche gängiger Anwendungen. Wird beispielsweise ein System für Customer Relationship Management (CRM) über eine Schnittstelle mit UC gekoppelt, erreichen Unternehmen eine weitere Stufe in Richtung kundenorientierte Kommunikation. Denn das optimale Kundenerlebnis z. B. bei einem Anruf entsteht, wenn der Mitarbeiter alle vorhandenen und nötigen Informationen im

»Mit der Unterstützung von UC arbeiten Unternehmen grundsätzlich effektiver, vor allem mit ihren Kunden.«

Moment der Rufannahme parat hat – vom Namen des Kunden bis zur aktuellen Bestellung sowie der Kommunikationshistorie. Das ist die Grundlage, um exzellenten Service am Telefon bieten zu können, zudem spart es Zeit und ist effizient.

In der Praxis sieht das so aus: Klingelt das Telefon, öffnet sich auf dem Bildschirm ein Fenster und der Mitarbeiter ist sofort bestens vorbereitet, um den anrufenden Kunden persönlich zu begrü-



UC ermöglicht die Integration der verschiedenen Kommunikations- und Kollaborationsmittel zu einer Einheit.

ßen, ihn gut informiert zu bedienen oder an die richtige Fachkraft weiterzuvermitteln. Mithilfe von Sprachdialogsystemen ist es sogar möglich, dass das System den Kunden direkt zu den richtigen Fachleuten weiterleitet. Der Kunde erlebt in beiden Fällen, dass das Unternehmen ihn gut kennt, und fühlt sich gut aufgehoben. Service und Vertrieb können unmittelbarer reagieren und Gesprächsnotizen während oder nach dem Telefonat einpflegen. Entscheidend bei der Integration: Die Benutzeroberfläche ist immer dieselbe und bietet den Mitarbeitern in Vertrieb oder Service eine sichere Orientierung. Alle Funktionen sind unabhängig vom verwendeten Endgerät.

Durch die Integration in die UC-Plattform erfolgt auch automatisch eine Dokumentation der Anrufliste, was neue Möglichkeiten für die zentrale Auswertung der Kundenbeziehung eröffnet: Wie oft ruft der Kunde an? Können Anliegen im ersten Gespräch geklärt werden? Welcher Bezug besteht zum Umsatz? Die Integration des CRM spart also Zeit, sichert eine zentrale und transparente Dokumentation sowie eine effektivere Kundenbetreuung, die die Bindung stärkt.

UC ist zukunftsichere Kommunikation mit Kunden

Gleichzeitig werden durch UC die Weichen für eine zukunftsichere Kommunikation gestellt. Nicht nur die eigenen jüngeren Mitarbeiter möchten einen modernen Arbeitsplatz, sondern auch die Kunden wollen adäquat und zeitgemäß adressiert werden. Gut ausgebildete Fachkräfte wollen ihre Arbeit flexibel und agil erledigen können. UC vereint traditionelle Kommunikationstools, wie Fax, mit neueren, rein digitalen Tools in einer Plattform.

Für Unternehmen, die sich vor den Herausforderungen der zeitgemäßen Kundenkommunikation sehen, liegt die Zukunft in der vernetzten Kommunikation, nicht im Aufbau von Inseln oder dezentralen Silos. Das setzt in Unternehmen enormes Potenzial für Innovationen frei und trägt damit zum erfolgreichen Bestehen in umkämpften Wettbewerbsfeldern bei.

UC-Lösungen bilden die technologische Basis für dieses Umdenken, das Kunden und Partner in die Kommunikationsstrukturen einbindet.

Buchtipps

Passende Mitarbeiter und Kunden anziehen

Mit der richtigen Unternehmenskultur zum Erfolg

Wie ziehen Unternehmen die passenden Mitarbeiter und idealen Kunden an? Es gibt Unternehmen, die sich auch heute noch ihre Mitarbeiter aussuchen können und deren Kunden Schlange stehen, um neue Produkte oder Dienstleistungen zu erwerben. Was diese Unternehmen von anderen unterscheidet, ist laut Autor Christian Conrad ihre magnetische Unternehmenskultur, ein unschätzbare Wettbewerbsvorteil im Kampf um die Besten. »Magnetische Unternehmenskultur« beschreibt anhand konkreter und aktueller Beispiele, was eine solche anziehende Kultur ausmacht, warum sie gerade in der Zeit der digitalen Transformation so entscheidend ist und wie jedes Unternehmen seine Kultur magnetischer gestalten kann.



Magnetische Unternehmenskultur

Wie Unternehmen die PASSENDEN Mitarbeiter und die IDEALEN Kunden anziehen
 Autor: Christian Conrad, 220 Seiten, BoD 2019, ISBN-13: 978-3749464944
 Preis: 19,90 Euro



LEXIKON

Quality of Service

Professionelle Telekommunikationsanlagen mit hochwertigen Endgeräten bilden die Kernkomponenten für beste Klangqualität und Sprachverständlichkeit in der Telefonie. Die Übertragung der Sprachdaten erfolgt dabei in der aktuellen Netztechnik allerdings nicht mehr separat in eigenen Leitungen, sondern in dem allgemein genutzten Datennetz im Unternehmen. Somit teilt sich die Telefonie den Übertragungsweg mit sämtlichen anderen Anwendungen wie E-Mail, Softwarenutzung oder

QoS

Surfen im Web. Selbst in groß dimensionierten Datennetzen kommt es dabei immer wieder zu Auslastungsspitzen, z. B. wenn gerade im Hintergrund ein Softwareupdate läuft oder die Buchhaltung einen großen Rechnungslauf anstößt. In solchen Engpassmomenten stellt sich die einfache Frage, welche Datenpakete Vorfahrt genießen. Kommt eine Mail mal zwei, drei Sekunden später an, so fällt das niemandem auf. Wenn aber Sprachdatenpakete verzögert oder unregelmäßig ankommen, so stört das den Nutzer unmittelbar, denn die Verständlichkeit der Sprache leidet unter Umständen empfindlich. In welcher Reihenfolge und Zuverlässigkeit die Daten verschiedener Anwendungen im Netz übermittelt werden, bezeichnet man als »Quality of Service«, kurz: QoS. Unterschiedliche QoS-Verfahren stehen zur Verfügung, um dies im Übertragungsnetz zu managen und die gewünschte Qualität für die verschiedenen Anwendungen auch im Fall eines kurzzeitigen Staus bestmöglich zu gewährleisten.

Zahl des Monats

1

Einen Händler von Disketten im großen Stil gibt es noch

Der amerikanische IT-Händler Tom Persky vertreibt die antikierten Speicher-

medien unter floppydisk.com. Zu den treuesten Kunden des letzten verbliebenen Großanbieters gehört die Luftfahrt. Disketten werden dort vor allem benötigt, um aus dem vorigen Jahrtausend stammende Jets wie die Boeing 747 mit Softwareupdates und aktuellen Informationen wie Navigationskarten zu versorgen.

Mindestens einmal im Monat brauchen die älteren Vertreter des legendären Jumbo-Jets Datenfutter von einer 3,5-Zoll-Diskette.



Bild: Shutterstock/Dan74

Innovationen von damals

Die Anfänge des Computers

Mit Konrad Zuses erstem programmierbarem Digitalrechner »Z3« begann das Computerzeitalter.

Der deutsche Bauingenieur Konrad Zuse (1910–1995) ist der Vater des Computerzeitalters. 1941 baute er den ersten funktionsfähigen, frei programmierbaren, auf dem binären Zahlensystem und der binären Schaltungstechnik basierenden Rechner der Welt. Alle heutigen Computer rechnen noch genauso wie Konrad Zuses »Z3« – Null und Eins –, nur die Taktung ist wesentlich schneller.

Und was Zuse damals »Rechenplan« nannte, heißt heute Software. Der »eigenen Faulheit wegen« habe er eine Maschine entwickelt, weil ihm die zeitraubenden statischen Berechnungen ein Gräuel waren, erklärte er später.

Rechenwerk und Speicher seines Digitalrechners bestanden aus über 2.000



Programmgesteuerte Rechenanlage »Z3«

Bild: Deutsches Museum

Telefonrelais. Das mit Lochstreifen gesteuerte Gerät füllte einen ganzen Raum aus. Indirekt hat Zuses Erfindung auch

das Telefonieren verändert. Als VoIP wird die Telefonie Teil des Computers und seiner Prozesse.

Zu guter Letzt

Die besten weit verfehlten Prognosen zu Telefon und Internet

Jede neue technische Entwicklung muss sich erst einmal durchsetzen. Und bis dahin geben Experten ihre Prognosen zum Verlauf ab – und die können manchmal ganz schön danebenliegen. Wie konnten sich all die unten aufgeführten Persönlichkeiten dermaßen täuschen? Die Antwort lautet vielleicht, dass niemand die Zukunft verlässlich vorhersagen kann. Hier einige Beispiele zum Schmunzeln:

»Es gibt keinen Grund, warum jeder einen Computer zu Hause haben sollte.«

Ken Olsen (Gründer von Digital Equipment Corp.), 1977

»Das Telefon hat zu viele Schwächen, als dass man es ernsthaft für die Kommunikation in Erwägung ziehen kann.«

Western Union 1876 in einem internen Memo

»In zwei Jahren wird das Spam-Problem gelöst sein.«

Bill Gates (Gründer von Microsoft) 2004 in den BBC News

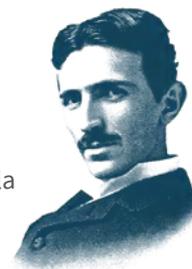
»Das Internet wird nicht mehr Einfluss auf die Wirtschaft haben als das Faxgerät.«

Paul Krugman (Ökonom, Nobelpreisträger) 1998

»Das Internet wird wie eine spektakuläre Supernova im Jahr 1996 in einem katastrophalen Kollaps untergehen.«

Robert Metcalfe (Erfinder der Etherne-Verbindung, des heutigen Standards für die Verkabelung von Netzwerken)

Der geniale Ingenieur *Nikola Tesla* sagte hingegen bereits 1926 die kabellose Telefonie und Videoübertragung voraus: Tesla sah Menschen dank »Television und Telefon« über »Tausende Meilen« kabellos miteinander reden und einander dabei sehen. Tesla glaubte ebenfalls an die kabellose Übertragung großer Datenmengen, »selbst Filme«.



Nikola Tesla

Bild: shutterstock/ZND-Design

Impressum

DISPLAY Ausgabe 1-2023

Produktion: VAF Bundesverband Telekommunikation e. V., Medienwerkstatt (www.vaf.de), Otto-Hahn-Straße 16, 40721 Hilden
 Redaktion: Martin Bürstenbinder (V. i. S. d. P.), Chrissanthi Nikolakudi, Folker Lück, Mathias Hein, Julia Noglik, Claudia Kook;
 Layout: Uwe Klenner, Lektorat: Christian Jerger; die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Angaben/Daten wurden nach bestem Wissen erstellt, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.



... TeleSys sich in den letzten knapp 30 Jahren seiner Unternehmenshistorie permanent weiterentwickelt hat? Unsere Wurzeln liegen in Telekommunikations- und UC-Systemen. Heute bieten wir darüber hinaus für jede Unternehmensgröße und Branche eine Vielzahl an weiteren Leistungen und Lösungen. Nachfolgend ein Auszug:



Professionelle
**Network- &
DATA-Lösungen**



Moderne **Multichannel
Contact Center**, inkl. **Chatbots
& KI** auch speziell für
MS Teams



Innovative **Cloud PBX
& SIP Trunk** für alle
Unternehmensgrößen



Ansprechpartner, Berater
und Lösungsanbieter
für **MS Teams**



Kompetente **Beratung &
Consulting** für moderne
Kommunikation

TeleSys kann mehr!

Auszug aus unserem Partnerportfolio:



SOGEDES



Kommunikation für eine nachhaltige Welt

Seit fast 30 Jahren positioniert sich TeleSys als Systemhaus für individuelle und sichere Kommunikationslösungen – und das höchst erfolgreich! Deutlich wird dies durch die große Zahl an Stammkunden, die das Engagement und die persönliche Betreuung durch das Team sehr schätzen. Keinesfalls bedeutet das aber Stillstand!

Vielmehr hat TeleSys die technische Entwicklung stets fest im Blick. Deshalb wächst das Angebot um wichtige, technische Neuerungen und auch um neue Hersteller. Beispielsweise rund um die immer beliebtere Kommunikation über MS Teams. Innovative Cloud- und SIP-Trunk-Lösungen ersetzen die klassische Telefonanlage. Im Bereich Contact Center bietet TeleSys moderne Multichannel-Lösungen mit Chatbots und künstlicher Intelligenz. Immer bedeutender wird zudem nachhaltige Beratungsleistung. TeleSys erarbeitet in enger Kundenabstimmung die passende Lösung. Bleiben sie gemeinsam mit uns bestens aufgestellt für die Zukunft.

Mitarbeiterporträt

Rüdiger Götzl

Rüdiger Götzl feiert in diesem Jahr 20-jähriges Jubiläum bei TeleSys. Man darf ihn deshalb nicht nur zu Recht als »Urgestein« bezeichnen. Der Sales-Profi mit Leib und Seele ist fraglos auch eine tragende Säule im achtköpfigen TeleSys-Vertriebsteam. »Ich betreue heute hauptsächlich große Projekte«, erklärt er. Das erfordert neben der tiefen Kenntnis von Systemen und Applikationen auch einen langen Atem, da Entscheidungen nicht an einem Tag fallen. Technisch hält sich der 59-jährige Franke stets up to date. Wenn er nicht für TeleSys unterwegs ist, genießt er es – vom Spaziergang bis zur Alpenüberquerung –, zu Fuß unterwegs zu sein oder auf dem Mountainbike das Fränkische Seenland zu erkunden, wo er beheimatet ist.



Bild: TeleSys



TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
Industriering 14, 96149 Breitengülsbach
Telefon: 09544 925-0
Telefax: 09544 925-100
info@telesys.de
www.telesys.de

