

30 Jahre
1994 - 2024
TeleSys

DISPLAY

DAS KOMPETENTE TK-/IT-MAGAZIN

Künstliche Intelligenz:

Wie KI die
Kommunikation
verbessert



Bild: shutterstock.com/roman Samborski/AntonKirupinART/VAE

Schnelles WLAN:

Professionelle Planung wichtig

Hybridarbeit:

Produktiver durch gute Ausstattung

KI bereichert die Kommunikationstechnologie



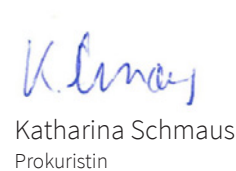
Ständig erreichen uns im Geschäftsalltag Nachrichten von technischen Neuerungen, die unter dem Strich den Betrieb noch effizienter und erfolgreicher machen sollen. Häufig ist für den Laien dabei schwer einzuordnen, wie ernst diese Botschaften zu nehmen sind: Handelt es sich tatsächlich um eine bedeutende Innovation, oder ist die vermeintliche Verbesserung für das eigene Geschäft kaum von Relevanz? Für uns als Systemhaus gehört es zu den zentralen Aufgaben, für Sie – unsere Kunden – solche Entwicklungen kontinuierlich im Blick zu behalten und seriös zu beurteilen, ob ein Thema für Ihr Business tatsächlich immer wichtiger wird.

Beim Thema »Künstliche Intelligenz« können wir Ihnen versichern, dass es sich nicht um eine bloße Modeerscheinung

handelt. Bereits seit den 1950er-Jahren wurde wissenschaftlich erforscht, wie intelligente Algorithmen nutzbringend dazu beitragen können, mit einer höheren Genauigkeit und Geschwindigkeit als Menschen Informationen und Datenbestände auszuwerten und aufzubereiten. Lange Zeit war die Informationstechnologie, Netzwerke und Prozessoren noch nicht dazu in der Lage, die gewonnenen Erkenntnisse in realen Fortschritt umzuwandeln. Mithilfe hochleistungsfähiger Cloud- und Servertechnologien ist dieser Schritt jetzt jedoch Realität geworden, was sich ganz besonders im Bereich der Kommunikationstechnologie nutzbringend auswirkt. Die Titelgeschichte dieser DISPLAY-Ausgabe informiert Sie grundlegend über KI-Technologie und die Möglichkeiten, die sich daraus für Ihr Unternehmen im Bereich der Kommunikation ergeben – nachzulesen auf den Seiten 4 bis 5.

Herzlichst


Achim Geus
Prokurist


Katharina Schmaus
Prokuristin


Matthias Müller
Geschäftsführer

WLAN immer dynamischer

Wi-Fi 7 bringt mehr Tempo – professionelle Planung hat höchsten Stellenwert

Mit dem Wi-Fi-7-Standard ist in diesem Jahr die neueste und gleichzeitig bisher schnellste WLAN-Technologie gestartet.

Wie bereits Wi-Fi 6E funkt Wi-Fi 7 über drei Frequenzbänder. Der Standard bietet mehrere Verbesserungen im Vergleich zu seinen Vorgängern. Die Kombination von Wi-Fi-7-fähigen Routern und Endgeräten verspricht nicht nur höhere Downloadgeschwindigkeiten. Auch die Reaktionsfähigkeit und Zuverlässigkeit im drahtlosen Netzwerk erhöhen sich weiter.

Gerade in stark frequentierten Netzen sorgt die Technik für noch stabilere Verbindungen. Ein verbessertes Latenzmanagement verringert Verzögerungen bei zeitkritischen Anwendungen wie Videostreaming. Unter dem Strich erhöht Wi-Fi 7 die nutzbare Bandbreite noch einmal spürbar.

Mehr Tempo allein ist für viele Unternehmen jedoch nicht alles. Eine aktuelle Befragung von 361 mittelständischen Unternehmen durch die Analysten von TechConsult ergab, dass 61 Prozent einer präzisen WLAN-Ausleuchtung einschließlich Standortanalyse und genauer Kapazitätsplanung größte Wichtigkeit beimessen. 57 Prozent nennen Interoperabilität und 53 Prozent die Netzwerksicherheit als entscheidende Faktoren.



Bild: shutterstock.com/Minerva Studio

Unternehmen oder Organisationen, die ihr geschäftlich genutztes WLAN weiter optimieren möchten, sollten noch heute unsere Experten kontaktieren.

Mehr Lebensqualität durch Ortungstechnologie

Entlastung von Pflegepersonal, mehr Schutz für Heimbewohner

Ortungssysteme unterstützen Pflegeeinrichtungen dabei, demenzkranke Menschen sowie andere Patienten mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen anzusprechen, falls sie sich aus einer definierten Sicherheitszone entfernen möchten. Moder-



Bild: shutterstock.com/Pixel-Shot

ne Lösungen sorgen dabei dafür, dass sich in ihrer Orientierung eingeschränkte Patienten in einem geschützten Umfeld frei bewegen können. Betroffene müssen nicht dauerhaft vom Personal beobachtet werden, was den Patienten mehr Freiräume und Lebensqualität ermöglicht. Durch die punktgenaue Ortung mittels GPS besteht zugleich jederzeit die Möglichkeit einer schnellen Hilfeleistung. Digitale Begleiter, die etwa als Armband getragen werden können, informieren jederzeit das Personal, wenn der Patient zuvor festgelegte Bereiche verlässt oder betritt. Eine Gefährdung der Patienten wird sicher vermieden, das Team auf der Station trotzdem entlastet.

Ein Ziel solcher Lösungen in der Pflege ist es, die Sicherheit und das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner zu erhöhen. Mittels intelligenter Sensorik und gezielter Meldungen an das Personal bleibt unter dem Strich mehr Zeit für soziale Interaktion. Schnittstellen zur Pflegeinfrastruktur, einschließlich Pflegedokumentation, Lichtruf und Alarmserver oder Telefonanlage, machen die Technologie zu einem System, das nahtlos ineinandergreift.

Hybridarbeit: Gute Ausstattung ist entscheidend

Ohne professionelle Technik eingeschränkte Produktivität

Zwischen Büro und Homeoffice flexibel wechseln zu können ist für viele Mitarbeitende ein Pluspunkt. Die Möglichkeit der Hybridarbeit bieten immer mehr Betriebe an, da die Anwesenheit im Büro je nach Tätigkeitsbereich nicht an jedem Tag erforderlich ist und durch Homeoffice-Tage Fahrtzeiten entfallen. Nicht zuletzt kann sich hybrides Arbeiten positiv auf die Motivation und die Produktivität der Mitarbeiter auswirken – in Zeiten des Fachkräftemangels womöglich ein entscheidendes Argument für einen Arbeitgeber.

Für erfolgreiches hybrides Arbeiten ist es erforderlich, dass die Arbeitsplatzausstattung optimal geeignet ist. Müssen sich im Büro anwesende Mitarbeiter häufig mit Homeoffice-Kollegen, externen Fachkräften oder Geschäftspartnern abstimmen, dann sollten professionelle, zuverlässig funktionierende Video- und Audiofunktionen vorhanden sein. Das gilt nicht nur für den PC am Schreibtisch: Befragungen zeigen, dass gegenwärtig nur etwa die Hälfte der Besprechungsräume mit modernen Video- und Audiosystemen ausgestattet sind. Moderne Whiteboards oder interaktive Bildschirme mit Möglichkeiten für hybride Meetings sollten integriert werden.



Bild: Shutterstock.com/murattellglu

Unverzichtbar sind außerdem Collaboration-Tools für die nahtlose Zusammenarbeit zwischen internen und externen Teammitgliedern. Die Internetanbindung muss für diese Zwecke leistungsstark und sicher ausgelegt sein. Ihr Systemhaus berät Sie gerne zu allen Fragen rund um sicheres hybrides Arbeiten.

Wie künstliche Intelligenz die Kommunikation verbessert

So optimieren Businessanwender schon jetzt ihren Workflow

Künstliche Intelligenz (KI) ist in aller Munde. Sie macht auch moderne Kommunikationslösungen noch leistungsfähiger. Vom Fachmann richtig integriert, kann KI-Technologie schon heute zu einer besseren Kundenkommunikation beitragen. Im Arbeitsalltag übernimmt oder erleichtert KI verschiedene Aufgaben, die bisher viel Zeitaufwand benötigten oder spezielle Fachkenntnisse erforderten. Der tägliche Workflow wird beschleunigt, Fachkräfte von Routineaufgaben entlastet.

Vom Informatikthema zum Alltag

Künstliche Intelligenz (KI), auch künstliche Intelligenz (AI), ist ein Teilgebiet der Informatik, das sich mit maschinellem Lernen und der Automatisierung intelligenten Verhaltens befasst. Neu ist das Thema nicht: Schon der französische Arzt und Aufklärer Julien Offray de La Mettrie formulierte im Jahr 1748 das Ansinnen, eine Maschine zu konstruieren, die intelligent reagiert und sich wie ein Mensch verhält. Im Jahr 1956 fand an der renommierten US-Universität Dartmouth College ein wissenschaftlicher Workshop statt, der bis heute als Gründungsveranstaltung für künstliche Intelligenz als akademisches Fachgebiet gilt.

Im 21. Jahrhundert ist aus der Wissenschaft längst Alltagsrealität geworden. Vielfach nutzen wir bereits künstliche Intelligenz, ohne dass es uns bewusst ist: So kommt KI bei Internet-Suchmaschinen und Übersetzungstools zum Einsatz. KI unterstützt die Handschrifterkennung auf Smartphones und Tablet-PCs. Auch die Analyse und Prognose von Aktienkursentwicklungen werden heute oftmals durch künstliche neuronale Netze unterstützt. In der Medizin werden KI-gestützte Programme eingesetzt, die Aufnahmen von Computertomografen



Bild: shutterstock.com/Roman Somborskiy/AntonKhrupinArt/WAF

schneller und mit einer höheren Genauigkeit als Menschen auswerten. Selbstfahrende Autos sind bis dato noch nicht serienreif, aber mit KI-Unterstützung bereits dazu in der Lage, das Verhalten anderer Verkehrsteilnehmer in Sekundenbruchteilen vorherzusagen und angepasst zu reagieren.

ChatGPT als Wendepunkt

Wie weit künstliche Intelligenz in unseren Alltag bereits vorgedrungen ist, wurde vielen Menschen erst mit der Vorstellung des Chatbots ChatGPT im November 2022 bewusst. Er ist dazu in der Lage, mit Nutzern über textbasierte Nachrichten und Bilder zu kommunizieren. Die Grundlage ist ein sehr leistungsfähiges Sprachmodell (Large Language Model), das mit einer Vielzahl von Dokumenten aus dem Internet trainiert wurde. Um zu verdeutlichen, wie leistungsfähig die Technologie ist, hielt im Februar 2023 ein Abgeordneter vor dem Europäischen Parla-

ment in Straßburg erstmals eine Rede, die von ChatGPT verfasst worden war.

Wichtig zu wissen: Tools, die bereits heute unseren Businessalltag intelligent unterstützen, nutzen meist generative KI. Während herkömmliche KI-Systeme gut darin sind, auf Standardfragen Standardantworten zu geben, sind generative Systeme gewissermaßen die kreativen Freigeister. Sie können auf der Grundlage vorliegender Daten Vorhersagen treffen. Wächst der vorhandene Datenbestand, ist generative KI in der Lage,

KI-Beispiel Sprachnachricht

Ein Unternehmen erhält auf der zentralen Voicebox viele Sprachnachrichten für unterschiedliche Mitarbeiter. Ein KI-Tool verschriftlicht die Nachrichten und fasst sie zusammen. Das sorgt für komfortablere Bereitstellung und effizientere Bearbeitung.

KI-Beispiel Kundenservice

Ein Verlagshaus bietet Abonnenten einen Urlaubsservice: Die KI-Lösung erfragt am Telefon, ob die Lieferung abbestellt, weitergeleitet oder an Bedürftige gespendet werden soll. Mitarbeiter im Kundenservice werden entlastet.

eigenständig auf Basis der zusätzlichen Informationen neue Antworten zu geben.

Gerade im Bereich der Kommunikation sind smarte Assistenten heute schon dazu in der Lage, unseren Geschäftsalltag zu vereinfachen und uns von bisweilen zeitraubenden Aufgaben zu entlasten. So kann uns KI bereits dabei unterstützen, Gesprächsrunden – etwa Telefon- oder Webkonferenzen – zu verschriftlichen. Mit dem Abschluss einer geschäftlichen Besprechung liegt somit bereits ein Gesprächsprotokoll vor.

Effizientere Kundenkommunikation

Im Bereich der Kundenkommunikation kann KI dazu beitragen, dass Anrufe in einem Contact Center nicht lange unbeantwortet bleiben, sich Wartezeiten also reduzieren. Die intelligente Rufweiterleitung ist ein Beispiel dafür. Die KI sorgt durch die Analyse von Sprachmerkmalen, Kundendaten und vordefinierten Regeln dafür, den eingehenden Anruf an den kompetentesten Ansprechpartner weiterzuleiten, was die effiziente, zielgerichtete Kommunikation verbessert.

Fachkraftunterstützung

KI-basierte Sprachassistenten können telefonisch gestellte Fragen erkennen und durch Zugriff auf die Datenbank relevante Antworten liefern. Auf diese Weise werden Mitarbeiter von häufig wiederkehrenden Kundenanfragen entlastet. Die Beantwortung läuft zuverlässig automatisiert, was ebenfalls effizientes Arbeiten fördert. Doch auch dann, wenn das Wissen eines erfahrenen Mitarbeiters in der Kundenkommunikation wirklich wertvoll ist, kann KI als »Assistenz« im Contact Center vielfältig unterstützen.

Sie kann im Gesprächsverlauf wichtige Informationen beispielsweise zu einem neuen Produkt oder zu einer Reparatur einblenden, die der Contact-Center-Agent dann dem Kunden vermittelt. Wird ein Anrufer nicht als Muttersprachler identifiziert, erhält der Contact-Center-Mitarbeiter während des Gesprächs einen Hinweis, doch etwas langsamer oder in einfacheren Worten zu sprechen.

Erkennung von Emotionen

KI kann die Mitarbeitenden in einem Contact Center aber auch warnen, indem sie die Stimme des Gegenübers analysiert. Sie kann einen Hinweis geben, ob der Anrufer freundlich-entspannt oder gereizt-aggressiv ist. Ist ein Kunde

zungsdiensten im Internet ist es nur eine Frage der Zeit, bis hier die Professionalität ein hohes Niveau erreicht.

Technologie entwickelt sich noch

Die Beispiele verdeutlichen: Moderne KI-Lösungen haben das Potenzial, die Arbeitsweise von Unternehmen tiefgreifend zu verändern. Mittelfristig können Arbeitsabläufe noch effizienter werden, die Produktivität wird gesteigert, Innovationen sind schneller am Start. Eine zentrale Grundlage und damit auch die Grenze moderner (generativer) KI-Technologie ist deren Abhängigkeit von Daten. Um neue Inhalte zu generieren, muss der Algorithmus auf einem möglichst großen Datensatz mit bestehenden

Wo wird KI heute bereits eingesetzt?

- **Alle Branchen:** Schaffung von Inhalten wie Präsentationen oder Briefentwürfen mittels generativer KI (z. B. ChatGPT)
- **Verwaltung:** zuverlässigere Dateninterpretation, KI-Tools unterstützen Rechnungswesen
- **Medizin:** Unterstützung bei bildgebenden Verfahren (z. B. Auswertung von MRT-Bildern), Unterstützung bei Diagnosen und bei der Vorauswahl der Therapie
- **Automobilindustrie:** Entwicklung autonomer Fahrzeuge und neuer Mobilitätslösungen
- **IoT-Lösungen (Industrie):** verbesserte Interaktion zwischen Mensch und Maschine durch fortschrittliche KI-Systeme

»genervt«, kann beispielsweise eine speziell in der Deeskalation geschulte Fachkraft den besonders kritischen Anrufer betreuen.

Echtzeitübersetzung

Auch über die Kundenkommunikation hinaus können uns KI-gestützte Tools heute oder in naher Zukunft im Büroalltag unterstützen. So sind erste Lösungen dazu in der Lage, in Echtzeit gesprochene Sprache zu übersetzen und uns in Untertiteln anzuzeigen. Das kann einen Austausch mit fremdsprachigen Experten oder Geschäftspartnern erheblich beschleunigen und vereinfachen. Die Technologie ist noch nicht perfekt ausgereift, aber ähnlich wie bei Überset-

Inhalten trainiert werden. Sind die Trainingsdaten schlecht oder stark begrenzt, leidet die Qualität.

Jetzt handeln

Anwender, die KI-Werkzeuge für die Unternehmenskommunikation einsetzen möchten, brauchen ihre vorhandene, moderne Kommunikationsplattform in der Regel nicht aufzugeben: Diese Systeme bieten vielfältige Erweiterungs- und Integrationsmöglichkeiten, die eine vollständige Einbettung KI-unterstützter Kommunikation in die Geschäftsprozesse ermöglicht. Ihr Systemhaus informiert sie gerne über Integrationsmöglichkeiten, die Ihre Businesskommunikation auf ein neues Level heben.

Buchtipp

Von den Besten lernen heißt von Oma lernen!

Nahezu täglich erhalten Führungskräfte gut gemeinte Tipps, wie sie ihre Mitarbeitenden motivieren und sie ans Unternehmen binden können. Doch viele dieser Hinweise bringen sie im Geschäftsalltag kaum einen Schritt weiter.



Oma wär ein verdammt guter CEO

GABAL Verlag GmbH 2024,
Offenbach, Paperback, 144 Seiten
ISBN: 978-3-96740-407-4
Preis: 19,99 EUR

Für viele von uns gab es im Leben jedoch mindestens einen Menschen, der immer Rat wusste: unsere Oma! Sie hat schwierige Zeiten erlebt und ist trotz dieser Herausforderungen selbst weitestgehend psychisch stabil geblieben. Mit Sprüchen wie »Was du nicht willst, das man dir tut, das füg auch keinem anderen zu« oder »Auf Regen folgt Sonnenschein« vermittelte sie uns beständig die zeitlose Bedeutsamkeit von Tugenden wie Wertschätzung und Optimismus.

Womöglich wäre Oma heute ein verdammt guter CEO! Kein erhobener Zeigefinger, keine Predigt wie in der Kirche. In dem Ratgeber »Oma wär ein verdammt guter CEO« erwecken die Autoren Paul Johannes Baumgartner und Holger Mandel – ein erfahrener Berater, ein Manager – zehn alte Redewendungen, Sprichwörter und Tugenden unserer Großmütter wieder zum Leben und verbinden sie erfrischend mit modernen Management- und Führungskonzepten. Wie wir ein Unternehmen positiver, menschlicher und letztendlich erfolgreicher führen? Oma weiß Bescheid – und wir bald auch.



LEXIKON

Von ICQ zu RCS

Alternative zu WhatsApp und Co.: Unternehmen profitieren von SMS-Nachfolger RCS

Der Messenger ICQ, einer der ältesten Chatdienste, wurde im Sommer 2024 eingestellt – nach mehr als 27 Jahren. ICQ war 1996 von der israelischen Firma Mirabilis gestartet worden. Der Name spielt auf den Satz »I seek you« (»Ich suche dich«) an. Der Online-Dienst AOL kaufte den Dienst 1998 für



mehrere Hundert Millionen Dollar. Doch in den folgenden Jahren wurde ICQ von anderen Messaging-Angeboten überholt. Mit dem GSM-Mobilfunk kam die SMS und später die MMS, mit der erstmals auch unterwegs Bilder übertragen werden konnten. Heute haben sich auf dem Smartphone Dienste wie WhatsApp, Telegram oder Threema fest etabliert. Alleine WhatsApp wird in Deutschland pro Tag rund 58 Millionen Mal genutzt. In Kauf genommen wird dabei, dass das Adressbuch des Anwenders dem Provider zum Datenabgleich übermittelt wird. Die offizielle Nachfolge von SMS und MMS kommt mit dem Kommunikationsstandard Rich Communication Services (RCS). Bei gleicher Funktionalität wie bei WhatsApp und Co. kann mittels RCS die Datenübertragung auch per WLAN als Alternative zum Mobilfunk genutzt werden. Die RCS-Messaging-Funktionalität soll künftig auch auf Businesswebseiten zur Verfügung stehen, etwa für die Kundenkommunikation..

Zahl des Monats

14,3 Milliarden vernetzte Objekte

Das Internet der Dinge erobert die Welt



Das »Internet of Things« (IoT) ist mittlerweile ein zentraler Wachstumsmarkt des Internets. Das Hamburger Marktforschungs- und Beratungsunternehmen IoT Analytics schätzt, dass es im Jahr 2024 weltweit bereits 14,3 Milliarden vernetzte Geräte gibt. Davon sind knapp 2,9 Milliarden über Mobilfunk vernetzt, während der Großteil über WLAN, Bluetooth, DECT und andere Technologien mit der Außenwelt verbunden ist. Bis 2027 schätzt die Prognose das Potenzial auf 27 Milliarden vernetzte IoT-Objekte, eine Zahl, welche die der lebenden Menschen auf dem Planeten um ein Vielfaches übersteigt.

Innovationen von damals

Wer hört da eigentlich mit?

Warum ein Bestatter die automatische Telefonvermittlung erfand

Für den in Kansas City lebenden Bestattungsunternehmer Almon Strowger war es Anfang der 1880er-Jahre bereits existenziell wichtig, bei einem Trauerfall schnell angerufen werden zu können. Hierzu musste man sich bei der örtlichen Vermittlungsstelle melden. Die hier arbeitenden Damen stellten die gewünschte Telefonverbindung mittels Handvermittlung her. Das passte Strowger jedoch ganz und gar nicht: Da ihm bekannt war, dass die Cousine eines Konkurrenten als Telefonvermittlerin tätig war, fürchtete er eine klare Benachteiligung. Fest war er davon überzeugt, dass das Vermittlungspersonal Gespräche bevorzugt an seinen Konkurrenten leitete. Seine Idee: Jeder Anrufer sollte selbst entscheiden,



Bild: shutterstock.com/Everett Collection

wen er anruft. So begann der umtriebige Bestatter 1888 damit, ein automatisches Telefonvermittlungssystem zu entwickeln. Sein erster Entwurf bestand aus einer runden Kragenschachtel und einigen Stricknadeln. Dennoch konnte er seine Idee am 10. März 1891 zum US-Patent anmelden.

Mithilfe seines Neffen, der sich besser mit Elektrizität auskannte, entstand ein fertiges Konzept und die »Strowger Automatic Telephone Exchange Company« wurde gegründet. Das junge Unternehmen nahm am 3. November 1892 in La Porte, Indiana, die weltweit erste kommerziell eingesetzte automatische Vermittlungsstelle in Betrieb. Sie verzeichnete zu Beginn 75 Teilnehmer und war für maximal 99 Teilnehmer ausgelegt.

Almon Strowger verkaufte sein Patent im Jahr 1896 für 1.800 US-Dollar, zog nach Florida und war dort wieder als Bestatter tätig. Im Jahr 1965 – lange nach seinem Tod – wurde Strowger in die Ruhmeshalle der U.S. Independent Telephone Association aufgenommen.

Zu guter Letzt

Glasfaser kann viel mehr als bisher gedacht

4,5 Millionen Mal schneller als durchschnittlicher Breitbandanschluss

Glasfaserleitungen ersetzen immer häufiger Kupferleitungen, da sie größere Datenvolumen mit weitaus höherer Geschwindigkeit übertragen. Glasfaseranschlüsse ermöglichen heute bereits Übertragungsraten bis zu 2.000 Megabit pro Sekunde (Mbit/s). Doch das volle Potenzial ist damit längst noch nicht ausgeschöpft: Forschenden der Aston University im britischen Birmingham gelang es jetzt, Daten mit einer Geschwindigkeit von 301 Terabit oder 301.000.000 Mbit/s über eine einzige Standardglasfaser zu übertragen. Hierzu wurden Wellenlängenbänder erschlossen, die bislang nicht verwendet worden waren. Glasfasernetze können also noch wesentlich effizienter genutzt werden als bisher gedacht.

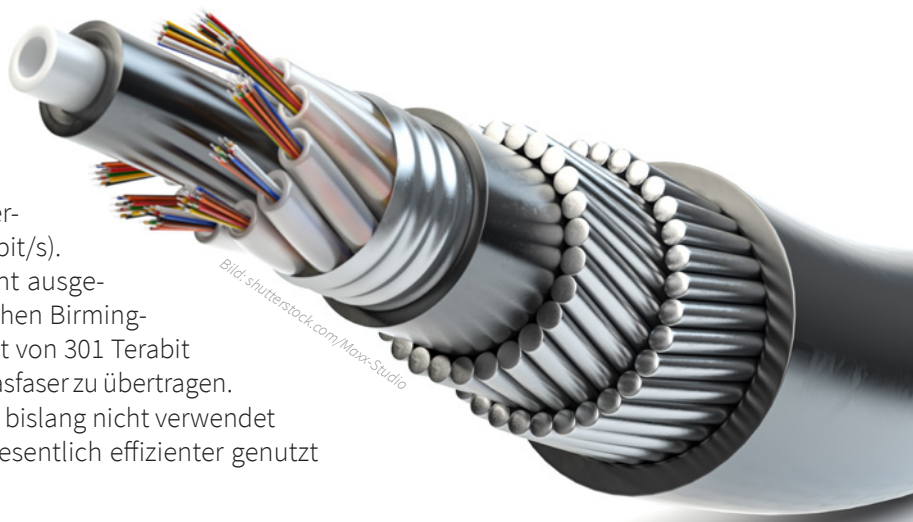


Bild: shutterstock.com/Max-Studio

Impressum

DISPLAY Ausgabe 2-2024

Produktion: VAF Bundesverband Telekommunikation e.V., Medienwerkstatt (www.vaf.de), Schulstraße 2, 40721 Hilden
 Redaktion: Martin Bürstenbinder (V. i. S. d. P.), Folker Lück, Julia Noglik; 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.

Mit »Communication for Business« in die Zukunft

Viele mittelständische Unternehmen müssen aktuell eine tragfähige Nachfolgeregelung finden. Bei TeleSys wurde dieser Prozess bereits 2017 eingeleitet und ist jetzt erfolgreich abgeschlossen. Das Systemhaus ist für die Zukunft hervorragend aufgestellt.

TeleSys ist nicht nur – wie auf der kürzlich neu gestalteten Website sofort ins Auge fällt – Frankens größtes unabhängiges Systemhaus. Rechtzeitig vor dem 30-jährigen Jubiläum am Jahresende ist die Unternehmensführung klar geregelt. Nachdem TeleSys bereits im Jahr 2017 den ersten Schritt gegangen war, indem

lienenunternehmens für viele Jahre solide gesichert ist. Das Führungsteam verantwortet nicht nur die Geschicke des 70 Mitarbeiter zählenden Betriebs, sondern auch eine solide Zukunftsstrategie. Das bedeutet selbstverständlich nicht, dass kein Stein mehr auf dem anderen bleibt. »Wir waren nie ein Unternehmen,

erläutert Geschäftsführerin Katharina Schmaus.

Die Stärken von TeleSys werden noch mehr betont. »In direkter Zusammenarbeit mit unseren Großkunden und den Kunden aus dem Mittelstand werden wir uns noch mehr in Details eindenken und einarbeiten. Nur so können wir maßgeschneiderte Lösungen anbieten – und genau das ist es, was Bestands- und Neukunden von uns erwarten«, betonen Schmaus und Müller. Als oberste Prämisse gilt, den Kunden keine Lösungen »von der Stange« anzubieten. »Wir orientieren uns ganz nah an unseren Kunden, hören zu, was benötigt wird, und erarbeiten die exakt passende Lösung.«

Intern bedeutet der erfolgreich abgeschlossene Generationswechsel erst einmal den Erhalt von hoch qualifizierten Arbeitsplätzen – das ist echte Kontinuität. Auf dem bereits eingeschlagenen Weg der Neuausrichtung sollen alle Mitarbeitenden mitgenommen werden. Das geschieht etwa mithilfe eines externen Coachs, aber auch durch neue Angebote wie die Einrichtung einer Mitarbeiterbibliothek, die neueste Lektüre für die technische Weiterbildung enthält. »Wir versorgen unser Team nicht nur mit Mülli, Obst und Kaffee, sondern freuen uns auch darauf, Feste zu feiern oder ganz spontan den Grill anzuschmeißen«, unterstreichen Katharina Schmaus und Matthias Müller. Nicht zuletzt wird kurz vor Jahresende der 30. Unternehmensgeburtstag gefeiert. Mit einem selbst gebrauten TeleSys-Bier, einem Gala-Abend am 20. Dezember 2024 und einem Extratag Betriebsurlaub am Gründungstag, dem 23. Dezember.



TeleSys-Führungsteam (v. l.): Geschäftsführerin Katharina Schmaus, Prokurist Achim Geus und Geschäftsführer Matthias Müller

die Geschäftsführung vorübergehend von zuvor drei auf fünf Mitglieder erweitert worden war, haben sich die beiden Gründer Gerhard Förtsch und Herbert Müller nun aus der operativen Führung zurückgezogen – sie vertrauen auf den Erfolg der neuen Generation. Geführt wird TeleSys jetzt von Geschäftsführerin Katharina Schmaus (36, Tochter von Gerhard Förtsch) und Geschäftsführer Matthias Müller (40, Sohn von Herbert Müller). Vertriebsleiter Achim Geus (58) bleibt wie bisher als Prokurist erhalten.

Für die Mitarbeiter und Kunden bedeutet dieser Schritt, dass jetzt die Geschäftsführung des erfolgreichen Fami-

das auf Hypes aufgesprungen ist, sondern wir haben konservativ und verantwortungsbewusst gehandelt, haben Entwicklungen beobachtet und unser Handeln danach ausgerichtet. So sind wir heute nicht nur ein Anbieter von Kommunikationstechnik. »Communication for Business« heißt mehr als Telefonie, auch wenn die Telefonie bei unseren Kunden noch eine sehr große Rolle spielt«, sagt Geschäftsführer Matthias Müller, aber – und da sind sich Katharina Schmaus und er völlig einig: »Wir richten TeleSys neu aus. Neben den Kommunikationslösungen kommen auch Netzwerktechnik und Security hinzu«,

Der TeleSys-Webshop hat jederzeit für alle Kunden geöffnet.

Jetzt registrieren und ab sofort noch mehr Flexibilität genießen!



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

