

Telefonie und MS Teams

Macht die
Verbindung Sinn?

Worauf sollte man achten?



Bild: shutterstock.com/ Roman Samborskyi

Smartphone-Integration

So nutzen Unternehmen
die Mobilkommunikation optimal

Sicher kommunizieren

Mitarbeiterschutz bei
Drohanrufen

Einfachheit und Effizienz – der Nutzen integrierter Kommunikationstechniken



Die Arbeitswelt wird digitaler. Auch wenn manch ein Kommentator anmahnt, dass die Digitalisierung in Deutschland zügiger vorangehen sollte, so ist der Wandel doch unverkennbar. Das reibungsfreie und gut integrierte Funktionieren der Informations- und Telekommunikationstechnik bildet damit mehr denn je das Fundament der täglichen Arbeit.

Der Wandel zeigt sich an vielen Stellen. Papierzentrierte Arbeitsabläufe werden weniger und häufiger erfolgt eine Besprechung mit dem neuen Kunden oder auch der entfernt angesiedelten Kollegin als Videosession anstatt durch eine Dienstreise. In den Büros und Homeoffices haben unterschied-

lichste Systeme für Videosessions, das Bildschirm-Teilen und gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten sowie beruflich genutzter Chat Einzug gehalten. Die Anwendungen werden zunehmend zum festen Bestandteil moderner Arbeitsplatzausstattung. Eine vergleichsweise hohe Verbreitung unter den sogenannten Collaboration-Tools besitzt dabei das Produkt Teams von Microsoft. Macht dessen Verbindung mit der Telefonie Sinn, und worauf kommt es für die produktive Nutzung im Unternehmen an? Um diese Fragen zu beantworten, haben unsere Experten die technischen Zusammenhänge, Modelle und Anwendungsvarianten genau analysiert. In der Titelstory dieser DISPLAY-Ausgabe stellen wir Ihnen die für Anwender und Unternehmen wichtigsten Ergebnisse gut verständlich aufbereitet vor.

Herzlichst


Achim Geus
Prokurist


Katharina Schmaus
Prokuristin


Matthias Müller
Geschäftsführer

Smartphone-Integration in ein TK-System

So nutzen Unternehmen die Mobilkommunikation optimal

Die nahtlose Integration von dienstlichen Smartphones in das zentrale TK-System kann technisch mit einer Mobile-App des Systems realisiert werden und bringt zahlreiche Vorteile. Zwei parallele Kommunikationsinseln – mobil und Festnetz – werden vermieden. Denn richtig integriert greift der Mitarbeiter auch auf Dienstreisen mittels Smartphone auf das zentrale

Telefonbuch des TK-Systems zu und sieht dieselben Anrufjournale wie im Büro. Anrufliste und verpasste Anrufe werden einheitlich angezeigt, gezielte Rückrufe und Abruf von Sprachnachrichten sind jederzeit möglich – unabhängig vom Ort und Endgerät.

Zudem können die Mitarbeiter auch von unterwegs oder im Homeoffice dem Anrufenden flexibel ihre Büronummer anzeigen lassen oder beispielsweise eine zentrale Firmen- bzw. Servicenummer, was nicht nur im Kundendienst sinnvoll sein kann. Vertretungsregeln, zeitbasierte Ansagen, Gruppenschaltungen – die Mitarbeiter und das Unternehmen profitieren durch die Integration mit einem Zugewinn an Flexibilität im Rahmen eines stimmigen Konzepts und Außenauftritts.

Hochverfügbare Gebäudelösung

Für die mobile Kommunikation im Unternehmensgebäude sind vielfach DECT-Mobiltelefone und Headsets die beste Wahl. DECT-Verbindungen sind hochverfügbar, sehr stabil und störungsfrei. Die Endgeräte sind wirtschaftlich mit langen Akkulaufzeiten, und der Leistungsumfang des TK-Systems steht direkt zur Verfügung.



Bild: shutterstock.com/Mirna Studio

Vor Unified-Communications-Investition

Neue Planungshilfen bieten Orientierung

Wenn eine in die Jahre gekommene Telefonanlage durch ein modernes Kommunikationssystem ersetzt werden soll, stehen die (fach-)verantwortlichen Entscheider oft vor der Frage, welche grundlegenden Möglichkeiten sowie Anforderungen in der sich schnell entwickelnden Technik derzeit bestehen.

Neutrale Hilfestellung für Unternehmen und Behörden geben zwei ganz aktuelle Veröffentlichungen von Experten staatlicher Stellen. Der AMEV-

Ausschuss liefert eine Orientierungshilfe zur Gesamtplanung und beschreibt, wo-

»VoIP als Teil eines immer komplexer werdenden Gesamt-IT-Systems muss sehr sorgfältig geplant und vorbereitet werden.«

AMEV-Fachausschuss, UC 2023

rauf man als Betreiber bzw. Nutzer achten sollte. Das Bundesamt für Sicherheit

in der Informationstechnik (BSI) will mit seiner Publikation für ITK-Sicherheit sensibilisieren. Nicht nur öffentliche Einrichtungen werden adressiert – auch Unternehmen erhalten klar formulierte Orientierungshilfen.

Ihr Systemhaus berät und unterstützt Sie

Die neutralen Expertenpapiere staatlicher Stellen zeigen auf: Kommunikationssysteme müssen sorgfältig geplant, eingerichtet und mit professionellem Service sicher instand gehalten werden – dafür sorgen wir, Ihre kompetenten ITK-Systemhauspartner. Immer mehr Anwendungen werden integriert, wie etwa Videomeetings oder Chat. Man spricht darum auch von Unified Communications.

Unified Communications – UC

Planung, Installation und Betrieb von Systemen zur Übertragung von Sprache, Video und Zusatzdiensten über IT-Netzwerke in öffentlichen Gebäuden
Mai 2023; Herausgeber AMEV; www.amev-online.de

APP.5.4 Unified Communications und Collaboration (UCC)

Beschreibung, Gefährdungslage, Anforderungen
Edition 2023; Herausgeber BSI; www.bsi.bund.de



Beweissichere Sprachaufzeichnung

Mitarbeiterschutz bei Drohanrufen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Behörden, aber auch in privaten Unternehmen sind immer wieder von Drohanrufen betroffen. Vorab erkennen lassen sich solche Anrufe zwar nicht, doch es gibt intelligente Lösungen, um solchermaßen kritische Anrufe mit integriertem Zeitstempel und Datum als Beweismittel aufzuzeichnen. Das geschieht ganz unkompliziert per Tastendruck am Tischtelefon oder entsprechend am PC mit Softphone oder am Smartphone. Zu jedem beliebigen Zeitpunkt des Telefonats kann die Taste betätigt werden, um das Gespräch zu speichern. Erst damit erhalten die Ermittlungsbehörden oftmals die nötige Grundlage, um gezielt handeln zu können.

Konform mit dem Datenschutz

Auch die Mitarbeitenden werden psychisch entlastet und fühlen sich geschützter, da ihre Aussage leicht und objektiv durch die Aufzeichnung untermauert wird. Maßnahmen können zügig ergriffen werden. Selbstverständlich sind die professionellen Lösungen zur Sprachaufzeichnung konform mit dem Datenschutz (DSGVO) und Telekommunikationsgesetz ausgelegt.



Bild: Stockphoto@hidesy



Bild: shutterstock.com/ Roman Samborski

Telefonie und MS Teams

Macht die Verbindung Sinn? Worauf sollte man achten?

Collaboration-Tools mit Videoanwendung erfreuen sich zunehmender Beliebtheit, und oft kommt die Lösung Teams von Microsoft zum Einsatz. Der Beitrag zeigt auf, wie Nutzer in dem Fall eine individuell optimale Gesamtlösung finden im Zusammenhang mit den wichtigen Aufgaben von TK-Anlagen und Telefonie. Bestmögliche Sprachqualität, Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit, aber auch einfache Prozesse, Vermeidung von Nutzungskollisionen sowie wirtschaftliche Fragen gehören hierfür ins Blickfeld.

Collaboration-Software boomt – nicht zuletzt, weil aufgrund der Coronapandemie 2020 viele Mitarbeiter ins Homeoffice geschickt wurden. Dies hat vielfach die Erkenntnis gefördert, dass es wichtiger ist, wie effektiv Mitarbeiter arbeiten, und nicht, wo sie arbeiten. Trotz des häufigeren physischen Abstands muss die unverzichtbare menschliche Kommunikation aufrechterhalten werden. Gemeinsam Dokumente bearbeiten und sich dabei auch einmal sehen sind Anforderungen, die Collaboration-Tools mit Videoanwendung wie Teams von Microsoft, aber auch Slack, Zoom, WebEx, GoTo Meeting und Jitsi erfüllen.

Microsoft nutzt seine Dominanz bei Office-Software geschickt und legt seinen Microsoft-365-Lizenzpaketen derzeit noch entgeltfrei Teams-Lizenzen bei. Mit weiteren kostenpflichtigen Lizenzpaketen können für Teams dann auch Dienste aus der Telefonie zugebucht werden. Doch wann macht eine Verbindung Sinn? DISPLAY erklärt die Zusammenhänge und zeigt die Vor- und Nachteile auf.

Microsoft für den Telefonanschluss?

Mit einem zusätzlichen Lizenzpaket kann Microsoft zum Anbieter für den eigenen

Telefonanschluss gemacht werden. Microsoft tritt dann als Telefondienstleister mit Rufnummern auf. Diese Option wird jedoch nur wenig genutzt, da die Minutenpreise für Sprachverbindungen ins Fest- und insbesondere ins Mobilfunknetz deutlich über dem Durchschnitt liegen. Es müssen Prepaid-Gesprächsguthaben gekauft werden, Flatrates sind ausgeschlossen. Außer 0800er-Nummern können die meisten Service- bzw. Mehrwertdienste-Nummern nicht angerufen werden. Wer Sonderanwendungen wie Faxgeräte, Gegensprechstellen oder Türöffner nutzen möchte, benötigt spezielle Telefonadapter.

Mehr Flexibilität beim Anschluss gewinnen

In der von Microsoft angebotenen Lizenzvariante «Operator Connect» kann der Nutzer ausgewählte Provider mit Teams verbinden. Der Anwender kann aus Teams heraus eine Telefonnummer anrufen und dabei die günstigeren Tarife oder Flatrates des gewählten Telefonieproviders nutzen. Auch entfallen die Microsoft-seitigen Beschränkungen im Bereich «Sonderanwendungen und Servicenummern». Nicht von Microsoft registrierte Provider sind jedoch nicht nutzbar. Echte Provider-Wahlfreiheit erhalten hingegen alle Unternehmen, die für die Telefonie ein modernes TK-System verwenden.

Teams als Telefonanlage oder modernes TK-System?

Generell beinhaltet Teams grundlegende Funktionen einer Telefonanlage, wobei der Funktionsumfang begrenzt ist. Von Drittanbietern aus dem Partner-Ökosystem von Microsoft können Zusatzanwendungen lizenziert werden, welche den Leistungsumfang erhöhen. Aktuelle Beispiele dafür sind Anrufjournale oder der Anschluss für DECT-Mobiltelefone. Spezielle TK-Anwendungen zur Gestaltung von individuellen Workflows wie automatische Anrufverteilung (ACD, Automatic Call Distribution), leistungsfähige Contact-Center-Funktionen oder branchenspezifische Lösungen wie Hotelleriesysteme sind bisher jedoch Mangelware. Bei Endgeräten muss geprüft werden, ob vorhandene oder gewünschte neue Endgeräte mit Microsoft kompatibel sind.

Integrierte Koexistenz maximiert Nutzen

Mit Teams steht den Mitarbeitern ein komplexes Collaboration-Tool zur Verfügung. Auf Basis von Rollen- und Rechtezuweisungen unterstützt es text- und dokumentenorientiert die räumlich verteilte Arbeitsorganisation in Projektgruppen. Hinzu kommen Apps und Funktionen wie Kalendereinbindung, Präsenzstatus und Videomeetings. Die Verbindung mit dem modernen TK-System



Abgestimmte Elemente einer Gesamtlösung

ist dabei sinnvoll, um Nutzungskollisionen von Telefonanrufen und Video-sessions zu vermeiden und die Funktionen beider Systeme zu synchronisieren.

Befindet sich ein Mitarbeiter in einem Videomeeting, so wird dem Anrufer

»Fällt der öffentliche Anschluss aus, kann auch unternehmensintern nicht mehr telefoniert werden.«

»besetzt« signalisiert. Anrufe können nach individuellen Vorgaben auf die Sprachbox, zur Kollegin oder zur Zentrale weitergeleitet werden. Mit entsprechenden Software-Clients werden neben Festnetztelefonen auch Mobilgeräte und Softphones einbezogen. Das Anrufjournal im TK-System erfasst sämtliche Telefonverbindungen sowie verpasste Anrufe. Das TK-System stellt wichtige Funktionen wie zentrales Telefonbuch, Routing, zeitbasierte Ansagen oder vieles mehr zur Verfügung. Kurzum: Nur im integrierten Parallelbetrieb steht der volle Leistungsumfang und damit eine rundum störungsfreie Kommunikation zur Verfügung.

Ausfallsicherheit beachten

Teams-basierte Sprachverbindungen, auch die von einem Büro zum Nachbarbüro, werden über das Internet aufgebaut. Fällt der öffentliche Anschluss

aus, kann auch unternehmensintern nicht mehr telefoniert werden. Mit einem TK-System ist das hingegen kein Problem. Das stellt einen entscheidenden Vorteil dar, da auch im Störfall interne Arbeits- und Organisationsabläufe in Gebäuden oder auf dem Campus aufrechterhalten werden. Auch Notfallalarmierungen können realisiert werden. Das TK-System liefert hier wichtige Redundanz und Unabhängigkeit.

Regelmäßige Preiserhöhungen?

Im April dieses Jahres erhöhte Microsoft seine Preise um 11 Prozent und kündigte an, künftig halbjährlich Preisanpassungen vorzunehmen. Manche Unternehmen, die in ihrer IT-Planung zentral auf Microsoft setzen, hat das aufgeschreckt. Die Wirtschaftszeitung »Handelsblatt« warnte in diesem Zusammenhang vor der Dominanz einiger US-Unternehmen im Softwaremarkt.

Fazit

Collaboration-Tools unterstützen das verteilte und projektorientierte Arbeiten. Wird dafür Microsoft Teams im Unternehmen genutzt, bietet die Integration in das TK-System wesentliche Vorteile. Sie gewährleistet die störungsfreie Kommunikation – gleich über welchen Kanal – und bietet neben umfassenden Telefoniefunktionen und möglichen Sonderanwendungen auch die optimale Verfügbarkeit, Sprachqualität und Ausfallsicherheit. Unsere Spezialisten beraten Sie gern.

Buchtipps

Werkzeuge für großartige Meetings

Die Kunst, sinnvolle und produktive Besprechungen zu halten

Meetings sind unerlässlich für Unternehmen, aber sie führen häufig nicht zum gewünschten Erfolg. Anstatt Wege zu bestimmten Zielen zu erarbeiten, dreht man sich im Kreis oder kommt gar gänzlich vom Thema ab. Produktive Meetings – egal ob virtuell oder in Präsenz vor Ort – können bewusst gestaltet und

herbeigeführt werden. Das Sachbuch zeigt auf, welche Praktiken hilfreich sind, um gezielt großartige Meetings zu gestalten.

Autor Florian Rustler zeigt aus seiner Erfahrung mit vielen Unternehmen, wie Besprechungen produktiv und effektiv sein können und eine bessere Zusammenarbeit in der Organisation durch gute Meetings möglich ist. Im Kern des Buches steht ein Meeting-Framework mit vier zentralen Besprechungsarten und dazugehörigen Meeting-Werkzeugen. Jeder, der regelmäßig Meetings einberuft, moderiert oder gestaltet, kann diese nutzen. So kann sich die Meeting-Kultur verbessern. Besprechungen liefern somit einen echten Mehrwert für alle Beteiligten. Dieses Buch beschreibt, wie sie produktiv und effizient organisiert und durchgeführt werden.

Werkzeuge für großartige Meetings

Haufe Verlag, Freiburg 2021; Taschenbuch, 192 Seiten; Preis: 24,95 EUR

ISBN: 978-3-648-14866-2



Bild: Haufe-Lexware GmbH & Co. KG



LEXIKON

WPA3

Aktueller WLAN-Standard für Datenverschlüsselung

In fast jedem Unternehmen kommunizieren Notebooks, Smartphones oder andere Geräte drahtlos mit dem Firmennetz und dem Internet. Damit der Zugriff nicht zum Sicherheitsrisiko wird, werden übertragene Daten verschlüsselt. Aktueller Sicherheitsstandard für WLAN-Funknetzwerke ist Wi-Fi Protected Access 3 (WPA3). Das Verschlüsselungsprotokoll wurde im Januar 2018 von der Wi-Fi Alliance veröffentlicht und stellt den Nachfolger von WPA2 dar.

Die heute weiterhin häufig eingesetzte WLAN-Verschlüsselung WPA2 war viele Jahre perfekt für den Schutz der Drahtlosnetze in Unternehmen. Der Standard wird seit Ende 2004 genutzt, eine digitale Ewigkeit.

Bei WPA3 hat man sich an den Empfehlungen anerkannter IT-Sicherheitsexperten orientiert, um die Verschlüsselung auf ein noch höheres Sicherheitsniveau anzuheben. Aktuelle Geräte beherrschen WPA3. Abhängig vom Hersteller kann WPA3 per Firmware- oder Treiber-Update in vorhandene WLAN-Clients und Access Points einziehen. Wichtig: Bei manchen WLAN-Geräten muss die WLAN-Verbindung neu eingerichtet werden, damit WPA3 zum Einsatz kommt. Um Kompatibilität zu gewährleisten, müssen WPA3-Geräte auf WPA2 zurückfallen können (WPA3-SAE Transition Mode). Denn bis alle alten, nur WPA2-fähigen Geräte aus dem Markt verschwunden sind, wird es noch Jahre dauern. Empfehlung: Sollten Sie Fragen zur Verschlüsselung Ihres WLAN haben, kontaktieren Sie Ihr Systemhaus.

Zahl des Monats

LinkedIn

Erfolgsformel:



Soziale Medien haben auch in die Unternehmenswelt Einzug gehalten. Was die einen als zusätzliche Last oder Spielerei sehen, werten andere als effiziente Form der Vernetzung zur schnellen, reichweitenstarken Kommunikation. Gerade die Plattform LinkedIn gewinnt hier an Zulauf und Bedeutung. LinkedIn-Experte und Vertriebstrainer Mark Schulze sagt dazu: »LinkedIn ist wie eine Messe, nur dass sie 24 Stunden am Tag geöffnet hat.« Und weiter: »Es geht um die Steigerung der Sichtbarkeit und Vernetzung in einer unübersichtlich gewordenen digitalen Welt.« Doch plumpe Verkaufsbotschaften oder allzu Privates führen hier nicht zum Erfolg. Der Rat des Experten ist eine wohlüberlegte Mischung: 60 Prozent Botschaften mit persönlichem Inhalt im Arbeitsumfeld (nicht privat!), 30 Prozent Kompetenzbotschaften mit Nutzwert für den Leser und zehn Prozent werbliche Hinweise auf eigene Angebote.

Innovationen von damals

Schriftliche Telekommunikation vor E-Mail und Fax

Der Fernschreiber und das Telexnetz

Nahezu alle Unternehmen und Behörden nannten ein solches Gerät ihr Eigen: Fernschreiber waren im 20. Jahrhundert ein wichtiges Kommunikationsmittel. Rund 80 Jahre lang dienten sie zur Übermittlung von schriftlichen Nachrichten mittels elektrischer Signale. Dokumentenaustausch und Bestellungen konnten

damit weltweit so schnell abgewickelt werden wie nie zuvor.

Der Fernschreiber ähnelte dabei äußerlich einer Schreibmaschine, allerdings arbeiteten Tastatur und Druckwerk unabhängig voneinander. Oft gehörte zur Ausstattung zusätzlich ein Lochstreifenleser und -stanzer, um vorbereitete Texte

auf papierne Lochstreifen zu übertragen. Der so erzeugte Code wurde mit maximaler Geschwindigkeit übertragen, was wichtig war, um die teuren Verbindungen kurz zu halten.

Die Kommunikation erfolgte über Telexnetze (für: TELEprinter EXchange). Diese wurden weltweit seit den 1930er-Jahren aufgebaut, so auch in Deutschland. Am 16. Oktober 1933 machte die Deutsche Reichspost auf der Strecke Berlin–Hamburg mit 13 Anschlüssen und 64 Fernschreibern den ersten erfolgreichen Feldversuch, bei dem die Teilnehmer ein Fernschreiben aufsetzen, absenden und empfangen konnten. Die genutzte Springschreibertechnik erfand der Deutschamerikaner Eduard E. Kleinschmidt. Extrem schnell, sicher, zuverlässig und immer im Dienst – das war das Erfolgsgeheimnis des damals neuen Mediums. Fernschreiben galten als Urkunde, weshalb Einrichtungen wie Banken oder Botschaften die Technik lange nutzten. Erst im Dezember 2007 wurde das Telexnetz in Deutschland eingestellt.



Bild: Museumstiftung Post und Telekommunikation, Sammlung Frankfurt

Ab den 1930er-Jahren weltweit eingesetzt: Fernschreiber und Telex

Zu guter Letzt

Videomeetings in 3-D

Wird die Kommunikation mit Hologrammen bald Wirklichkeit?

Schon in den beliebten »Star Wars«-Spielfilmen aus den 1970er- und 1980er-Jahren tauschen sich die Darsteller mit einem virtuellen, dreidimensionalen Gegenüber aus. Was damals Science-Fiction war, wird zunehmend Realität: Europäische Netzbetreiber arbeiten an einer gemeinsamen Plattform zur Übermittlung dreidimensionaler Abbilder. Das Angebot soll schon in zwei bis drei

Jahren für Endkunden verfügbar sein. Um sein Gegenüber dreidimensional zu sehen, muss man dann allerdings noch eine Virtual-Reality-Brille tragen. An Projektionen ohne Brille wird auch geforscht, doch hier sind die Aussichten auf Marktreife noch vage. Möglich wird die 3-D-Darstellung durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und Kameras, die Körperdaten der Gesprächspartner oder von



Bild: Shutterstock/mageflow

Objekten aufnehmen und in eine dreidimensionale Digitalversion übersetzen. Ob die bald nutzbare Technologie unter dem Strich einen echten Mehrwert bietet, das entscheidet am Ende der Kunde.

Impressum

DISPLAY Ausgabe 2-2023

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

Anforderungen an Contactcenter

Mit Omnichannel die Customer Journey bedienen

Contactcenter-Betreiber stehen heute vor Herausforderungen: Um einen 360-Grad-Blick auf den Kunden zu erhalten, sind zeitgemäße Omnichannel-Tools gefragt. Die neuen Anforderungen sind aber beherrschbar – mit solider Beratung und umgesetzt in überlegten Schritten.



Bild: Shutterstock/metamorworks

Ein gut ausgebildetes Contactcenter-Team ist gerade in Branchen mit kontinuierlich vielen Kundenanfragen ein wichtiger Aktivposten. Erhalten die Anrufer kompetent Auskunft, trägt das Team dazu bei, andere Unternehmensbereiche zu entlasten und gleichzeitig die Kundenbindung zu stärken. Der Faktor Mensch ist hier unverzichtbar und wichtig.

Doch der Contactcenter-Sektor erlebt gerade einen Wandel: Immer mehr Kunden möchten via SMS und WhatsApp, E-Mail sowie Facebook und Instagram kommunizieren. Der Griff zum Telefonhörer ist nicht mehr selbstverständlich.

Wer guten Service bieten will, muss über viele unterschiedliche Kanäle schnell reagieren können – »Omnichannel« ist das Stichwort. Einfache Anfragen können zudem in Echtzeit mithilfe von Voicebots beantwortet werden. Das vermittelt eine »Rund-um-die-Uhr«-Erreichbarkeit.

Die gute Nachricht: Technisch ist das problemlos machbar. TeleSys bietet ausgereifte Softwarelösungen, mit denen Contactcenter-Mitarbeitende aus einer

einzigsten Anwendung heraus auf allen denkbaren Wegen Kundenanfragen beantworten können. Wichtig ist es dabei, das Personal entsprechend zu qualifizieren.

Der KI-Faktor

Einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung der gewachsenen Ansprüche kann künstliche Intelligenz (KI) liefern. KI kann schon heute das Contactcenter-Team bei vielen anspruchsvollen Aufgaben unterstützen. Vom Routing über die Unterstützung im Dialog bis hin zur Auswertung ergeben sich zahlreiche Einsatzmöglichkeiten.

Sie möchten zu diesem Thema mehr wissen? Wir als TeleSys sind Ihr Ansprechpartner Nr. 1 bei allen Fragen rund um das Thema Contactcenter. Wir bieten Ihnen modernste Tools und Software, die wir exakt Ihren Anforderungen entsprechend individuell anpassen. Nicht zuletzt ist TeleSys aber auch beratungsstark und kann auf Erfahrungswerte aus fast drei Jahrzehnten zurückblicken. Das bewahrt Sie vor Fehlentscheidungen und ermöglicht es Ihnen, an genau der richtigen Stelle zu investieren.

Mitarbeiterporträt



TeleSys-Mitarbeiter
Christian Friedmann

Bild: TeleSys

Der Zweigleisige

Wie wohl bei den meisten Unternehmen ist es auch bei TeleSys nicht üblich, dass ein Mitarbeiter zwei Positionen bekleidet. Doch bei Christian Friedmann ist genau das der Fall: Einerseits ist er Teamleiter für den Bereich Softwareentwicklung, andererseits repräsentiert er TeleSys als Solution Consultant Contactcenter. Ist er mit dieser »Zweigleisigkeit« nicht überfordert? »Nein, denn das sind zum Glück zwei Aufgaben, die Hand in Hand gehen«, antwortet Friedmann gelassen. In beiden Fällen geht es um die anspruchsvolle Contactcenter-Thematik. Als Teamleiter sorgt Christian Friedmann dafür, dass sein Team die »fränkisch« erzeugte Software genau auf die Kundenanforderungen abstimmt. Und als Solution Consultant bespricht er mit den Kunden deren Anforderungen und berät sie zu den möglichen Lösungsansätzen. Im Privaten setzt der gelernte Mediendesigner dem Digitalen einen Kontrapunkt: Der verheiratete, zweifache Vater liebt die dörfliche Idylle und betreut als passionierter Jäger und Jagdhundeführer sein eigenes Revier ganz in der Nähe seines Arbeitgebers.

