

## Wissen wovon der Kunde spricht



# Computer-Telefonie-Integration sorgt für Kommunikation auf Augenhöhe



Das Telefon als Kommunikationsmittel hat viele Stärken: Es ist schnell, kostengünstig und vor allem persönlich. Noch nützlicher wird es, wenn sich die Lücke zwischen Telefon und Computer schließt. So können sich alle Vorteile der zentralen Datenhaltung und des Internets mit der Kommunikation per Telefon verknüpfen. Computer-Telefonie-Integration (CTI) beinhaltet ein Bündel von Vorteilen für Unternehmen.

Dazu gehören vor allem Dienstleistungen, die einen besseren Kundenservice ermöglichen. Mit jedem Telefonat wächst das

A screenshot of a software application window titled "cti1000 - CTI für GUS-OS ERP". The window has a green header and a toolbar with various icons. Below the toolbar, there are several input fields and checkboxes. The "TAPI-Provider" is set to "Integral T3 telephone". The "Mandant" field contains "86", "User" contains "re", and "Passwort" contains "\*\*\*". There are checkboxes for "CTI-Aktivierung bereits beim Klingeln?" (checked), "0 an 1. Stelle ignorieren (Amtsleitung)" (unchecked), "Kunden suchen" (checked), and "Lieferant suchen" (unchecked). The "Max. Anzahl Stellen interner Nummern" is set to "3". The "URL der OS-Anwendung" is "http://servert-w2k:8080/os/cti1011\_". At the bottom, there is a "CTI Starten" button and a status bar showing "IDLE".

Einmal Parameter wie Mandant, User und Passwort vorgeben und GUS-OS CTI ist startbereit.

Wissen um die Bedürfnisse und Interessen des Gesprächspartners. Die Effizienz und auch Motivation der eigenen Mitarbeiter steigen, da sie mit CTI in der Lage sind, kundenorientierter und bedarfsgerechter zu handeln. Das Ergebnis des Einsatzes von CTI kann sich sehen lassen:

- Es sind stets aktuelle Informationen über den Gesprächspartner abrufbar.
- Der Namen des Teilnehmers ist sofort präsent.
- Neue Fakten aus Telefonaten – zum Beispiel Anfragen, Aufträge, Reklamationen von Kunden – können nach Eingabe sofort allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.
- Informationen ermöglichen einen persönlicheren Bezug.
- Bedarfsgerechte Beratung ist besser zu realisieren.
- Kunden werden schneller bedient.
- Es gehen keine Interessenten und Kunden „verloren“ (Anruflisten).
- Es entsteht eine höhere Kundenzufriedenheit, die zu einer stärkeren Kundenbindung führt.

Neben den kundennahen beziehungsweise externen Aspekten punktet CTI auch in der unternehmensinternen Betrachtung:

- Die Kommunikation über eigene Ressourcen und laufende Projekte wird transparenter.
- CTI als automatisierter Geschäftsablauf erhöht die Produktivität, da Telefonate weniger Vorbereitungszeit benötigen und schneller zu einem Ergebnis geführt werden können.
- Kürzere Gesprächsdauer ermöglicht Kosteneinsparungen bei Telefongebühren.



## GUS-OS CTI

GUS-OS CTI eignet sich ganz besonders für alle Anwender aus den Zielbranchen der GUS-OS Lösungsfamilie, also Pharma, Nahrungs- und Genussmittel, Chemie, Kosmetik und Logistik.

Um die Vorteile der Computer-Telefonie-Integration voll ausschöpfen zu können, hat die GUS Group GUS-OS CTI entwickelt. Dieser Software-Baustein bietet die volle Integration einer CTI-fähigen Telefonanlage mit ERP-Stammdaten aus GUS-OS ERP: Wenn beispielsweise ein Kunde anruft, erkennt die Lösung anhand der Telefonnummer den Ansprechpartner, startet automatisch die entsprechenden GUS-OS Anwendungen – entweder schon beim Klingeln oder beim Abheben des Hörers.

Anschließend werden die zugehörigen Stammdaten selektiert. Dazu gehören neben den Kontaktinformationen beispielsweise Angaben über Aufträge, Zahlungsarten oder Sonderwünsche. Ausgehende Gespräche unterstützt das System über Windows-Standards.

Mit diesen Leistungen eignet sich die Lösung für alle Unternehmensbereiche, in denen Telefonate zur

täglichen Arbeit gehören wie Vertrieb, Kundendienst, Buchhaltung oder Call-Center.

Erfahrungen mit GUS-OS CTI haben auch gezeigt, dass die Präsenz aller Kundendaten während der Telefonate vor Missverständnissen schützt. So können die Mitarbeiter etwa bei Bestellungen, die aufgrund der Datenlage wenig plausibel wirken oder bei Anfragen, die aus dem üblichen Rahmen fallen, nochmal nachhaken. Auch rein akustische Verständigungsschwierigkeiten – wenn beispielsweise Gesprächspartner aus einem anderen Sprachraum anrufen – können schneller ausgeräumt werden. Der Zugriff auf Historien und Stammdaten ist in jedem Fall eine große Hilfe für die Verbesserung der Kundenbetreuung und für die Fehlerminimierung.

Kunde		VB	Anschrift	Telefon/Mobil/Telefax/E-Mail			
Kunde		7	Baumeister Test Adresszeile 3 Strasse D 52525 Heinsberg	Telefon: 01715108636 Mobil: 01715108636 Telefax: 0221/189291 E-Mail: ekowalewski@guskoeln.de			
Ansprechpartner		Lieferadressen		Kunden-Konditionen	Orga-Struktur		
Anschritt		Anschritt		Bezeichnung	%	Level	Orga-Kunde
Direktor Herr Bieger D 6465 Köln Telefon: 0221/64646987		Sekretariat Geschäftsleitung Indrakt Siebengebirgsstr. 7 D 457654 Köln		Bankenzug	1,00 %	10	9
Herr Klaus von Hagen Adenauerallee 123 D 40968 Köln		Frau Müller Warenanlieferung Tor 2 D 45547 Köln		Kunden-Rabatt	3,50 %	Konzern	Markt + Serv. GmbH
				Kundenpreisgruppe		40	80
				Kunden-Rabatt	1,00 %	Marktgruppe	1
						80	7
Artikel-Konditionen				Kunden-Artikel-Daten			
Typ	Artikel/Grp.	Datum/Menge	Preis/%	Artikel	Datum	Listung	
03	01 Rabattcode 1	ab : 01.01.02 bis: 99999999	5,55 %	S10001a Hustensaft 250	ab : 16.11.04 bis: 99999999	Y	
PR	S10001 Preisaukunt Hustensaft 250	ab : 01.01.04 bis: 99999999	10,00000 EUR	S10002 Hustensaft 500	ab : 16.11.04 bis: 99999999	Y	
PR	S10001 Preisaukunt Hustensaft 250	ab : 01.01.04 bis: 99999999 ab Menge: 10,000	8,00000 EUR	S10010 Verkaufsmaterial 001	ab : 10.02.05 bis: 99999999	Y	
PR	AT102 Preisaukunt Bezech AT102 Fertig	ab : 01.01.04 bis: 99999999 ab : 01.01.04 bis: 99999999	100,00000 EUR	KW0001 Heringsalat 250 g	ab : 01.02.05 bis: 99999999	Y	
				VK001 VK-Material 001	ab : 15.03.04 bis: 00000000		

GUS-OS CTI bietet echte Call Center-Funktionalität. Ruft ein Kunde an, so erkennt das System die Nummer und ruft den richtigen Mandanten auf. Das zugehörige Regiezentrum Kunde öffnet sich.

GUS Group AG & Co. KG  
Bonner Straße 172-176  
50968 Köln

Tel.: 0221 37659-0  
Fax: 0221 37659-167

[www.gus-group.com](http://www.gus-group.com)