

CTI – Telekommunikation der Gegenwart

Von Daniel Valentin und Felix Hell, ED Computer und Design GmbH & Co. KG

„Eine erstaunliche Erfindung. Aber wer sollte sie jemals benutzen wollen?“, so US Präsident Rutherford B. Hayes 1871 über das erste Telefon. Wie sich herausstellte, sollte Präsident Hayes nicht Recht behalten. 2006 wurde laut einer Studie der ITU (International Telecommunication Union) die Anzahl der Mobil- und Festnetzanschlüsse weltweit bereits auf vier Milliarden geschätzt. Diese Art der Kommunikation ist stetig im Wandel. So verwenden moderne Callcenter bereits seit vielen Jahren spezielle Branchensoftware, um Kundendaten mittels Telefonschnittstelle effektiver zu nutzen.

Computer Telephony Integration, kurz CTI

Manch einer mag sich unter dem Begriff schon etwas vorstellen können, andere haben vielleicht noch nie etwas davon gehört. Einfach gesagt beschreibt es eine Methode, Telekommunikationsdienste mit elektronischer Datenverarbeitung zu verknüpfen. Über eine zentrale Datenbank mit den wichtigsten Kundeninformationen, wie zum Beispiel Ihrer Maklersoftware, können Ihre Mitarbeiter über eine CTI-Schnittstelle per Klick Personen anrufen, Telefonkonferenzen aufbauen sowie Gespräche weiter vermitteln. Es ermöglicht außerdem, dass ein Anrufer direkt sichtbar am Bildschirm angezeigt wird.

Zwei Lösungen

Grundsätzlich ist bei CTI-Softwarelösungen zwischen zwei Arten zu unterscheiden: Einzelplatzlösung

(First Party) und Mehrplatzlösung (Third Party). Bei der Einzelplatzlösung ist der Computer direkt mit der Telefonie verbunden, zum Beispiel mit einem Kabel zwischen Telefon und Computer, und die Software läuft nur lokal.

Die Mehrplatzlösungen hingegen haben eine spezielle Serversoftware zwischen das Computernetzwerk und das Telefonsystem geschaltet. Durch diese Variante wird die Arbeit mit besonders großen Datenbeständen vereinfacht. Für groß- und mittelständige Maklerunternehmen mit mehreren Arbeitsplätzen wäre diese Variante besonders reizvoll, da die Kommunikation durch unter anderem ein Präsenzmanagement enorm erleichtert wird. Es kann mit einem Blick eingesehen werden, ob der Mitarbeiter sich gerade am Arbeitsplatz oder in einem Meeting

befindet oder gerade außer Haus ist.

Mehrwerte durch Effizienz schaffen

Effizienz am Arbeitsplatz ist eine Grundanforderung für den wirtschaftlichen Erfolg in unserer heutigen Gesellschaft. Interessant zu sehen ist, wie viel Zeit man täglich mit Dingen verbringt, die man sich hätte sparen können. Von Rufnummern wählen, hin zu Gesprächsnotizen verfassen und natürlich die Rückfragen bei Kollegen, wie zum Beispiel der aktuelle Stand bei Immobilie XY ist. Die Anwendungsbereiche variieren sehr stark.

So ist es mit einer guten CTI-Lösung möglich, die anrufende Nummer mit Hilfe des vorhandenen CRM-Systems zu identifizieren und den Anru-



Foto: Archiv/tubm

Das Telekommunikationssystem CTI bietet verschiedene Möglichkeiten durch die die Effizienz am Arbeitsplatz gesteigert werden kann.