

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 Bei-

spiel 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.

Stephan  Scharlach
RECHTSANWALT

Kanzlei für Immobilienrecht und Inkasso

Partner der Immobilienbranche
Miet-, Wohnungseigentumsrecht
Makler-, Grundstücksrecht
Bau- und Architektenrecht
Immobilienversicherungsrecht
Branchenübergreifend
Forderungsmanagement, Inkasso-Service

Kanzlei: Andreasstraße 25 a, 99084 Erfurt
Tel.: 0361 541-4974, Fax: 0361 541-4975, **Kanzlei-App** 
info@immobilienrecht-inkasso.de | www.immobilienrecht-inkasso.de



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 vorhande-

nen CRM-Systems zu identifizieren und den Anrufer direkt an den passenden Sachbearbeiter durchzustellen. Dank der ANI (Automatischer Nummer Identifikation) wird so gut wie jede Nummer zugeordnet, so können zu den internen Datenquellen auch weitere externe Dienste wie Telefonbücher integriert werden.

Schnelle Datenverarbeitung

Durch CTI könnten Immobilieninteressenten gezielt von Verkäufern getrennt werden, vorausgesetzt die Verkäufer sind sauber in der CRM gepflegt. Der Sachbearbeiter sieht dann unmittelbar die relevanten Informationen auf seinem Bildschirm.

Ist die anrufende Rufnummer dem System noch nicht bekannt, so kann automatisch ein neues Profil in der Maklersoftware erstellt werden. Wird das Gespräch weitervermittelt, so können die bereits neu erfassten Daten zum Kollegen übertragen werden, ein erneuter Datenabgleich entfällt und die Effizienz und Professionalität wird gesteigert. Künftig ist es möglich den Kunden direkt per Mausklick aus der Software anzurufen.

Mehr Zeit für Interessenten durch vielseitige Funktionalität

Dank der in das CTI integrierten Journalfunktion können Notizen direkt bei oder nach dem Gespräch verfasst und automatisch dem Kundendatensatz zugeordnet werden. Ergänzend dazu kommt die Funktion der Historie, in welcher sich jeder Sachbearbeiter den Verlauf der Gespräche veranschaulichen kann.

Durch die vielseitige Funktionalität schafft CTI einen hohen Komfort an Bildschirm-Arbeitsplätzen

der in Ihrem Unternehmen ein zukunfts-sicheres System etabliert.

Vor dem Kauf einer solchen Lösung ist eine Beratung empfehlenswert, in der geklärt werden kann, in welchem Umfang CTI nutzbar ist und ob der Mehrwert die Anschaffungskosten rechtfertigt.

Investition lohnt sich – auch für mittelständische Betriebe

Viele Makler scheuen sich heutzutage immer noch vor hohen Anschaffungskosten bei der Investition in neue Hardware. Betrachtet man aber die Möglichkeiten einer CTI-Lösung, so kommt man zu dem Schluss, dass die Anschaffung nicht nur für große, sondern auch für kleine bis mittelständische Unternehmen lohnenswert ist.

Wer lange nicht mehr in das eigene Telefonsystem investiert hat oder ohnehin mit der Anschaffung einer neuen Telefonanlage liebäugelt, sollte beim Kauf die Integration einer CTI-Lösung oder die Möglichkeit einer späteren Erweiterungsmöglichkeit unbedingt in Betracht ziehen.

KONTAKT



Die Adresse von ED Computer & Design GmbH & Co. KG als QR Code, welcher mit einem Smartphone per QR Code Reader eingelesen werden kann.