

CTI – Telekommunikation der Gegenwart

„Eine erstaunliche Erfindung. Aber wer sollte sie jemals benutzen wollen?“ – 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 4 Milliarden geschätzt. Diese Art der Kommunikation ist jedoch 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 z. B. 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.

Grundsätzlich ist bei CTI-Softwarelösungen zwischen zwei Arten zu unterscheiden: Einzelplatzlösung (First Party) oder Mehrplatzlösung (Third Party). Bei der Einzelplatzlösung ist der Computer direkt mit der Telefonie verbunden, z. B. 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 u. a. ein Präsenzmanagement enorm erleichtert wird. Es kann mit einem Blick eingesehen werden, ob der Mitarbeiter sich gerade am Arbeitsplatz befindet, sich in einem Meeting befindet oder gerade außer Haus ist.

Mehrwerte 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 z. B. 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 Anrufer direkt an den passenden Sachbearbeiter durchzustellen. Dank der ANI (Automatische Nummer Identifikation) wird so gut wie jede Nummer zugeordnet, so können zu den internen Datenquellen auch weitere externe Dienste wie Telefonbücher integriert werden.

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 aus der Software per Mausklick anzurufen.

Mehr Zeit für Interessenten

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 zukunftssicheres 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.

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 in Betracht ziehen.

*Autoren: Daniel Valentin und Felix Hell,
ED Computer und Design GmbH & Co. KG*