

AMS Fuhrparkmanagement kommt mit XPhone UC in Fahrt

Intensive Kundenbetreuung ist die Basis für die erfolgreiche Vermarktung von Dienstleistungen. Die AMS Fuhrparkmanagement GmbH beweist, welche Potenziale Unified Communications mittelständischen Unternehmen in diesem Sektor bietet. Mit geringem Aufwand und der richtigen Kommunikationslösung hat das Unternehmen seinen Kundenservice ausgebaut und die internen Abstimmungsprozesse gestrafft.

Die AMS Fuhrparkmanagement GmbH bietet Unternehmen in ganz Deutschland Dienstleistungen, die von der Bedarfsanalyse über die Fahrzeugbeschaffung bis hin zum Schadensmanagement reichen. Von Berlin aus betreuen 20 Mitarbeiter Kunden aller Branchen und Größen, darunter auch Konzerne wie Thyssen Krupp. Die Vermarktung ist beratungsintensiv und erfordert effiziente Kommunikationsprozesse. Als Siemens zur TK-Plattform HiPath 3500 die XPhone Unified Communications (UC) Software des Germeringer Softwareherstellers C4B Com For Business anbot, erkannte Jens-Uwe Fischer, Technischer Leiter bei AMS, das Potenzial sofort. Die Komplettlösung umfasst CTI, Presence Management und die Unified Messaging-Dienste Fax, Voicemail und SMS. Unternehmen können die einzelnen Services modular zusammenstellen – im Fall von AMS lag der Fokus auf CTI und Presence Management.

Einfaches Konferenzmanagement

„Positiv überrascht“, lautete Fischers Fazit nach der einfachen Installation und Inbetriebnahme. Die Reaktion der Kollegen bestätigte seinen Eindruck: „XPhone ist so leicht zu bedienen, dass keine Schulungen nötig waren!“ Das Modul für Computer Telephony Integration (CTI) XPhone CTI Pro weist erledigte und in Abwesenheit eingegangene Anrufe separat aus. Die Listen aktualisieren sich automatisch, so dass die Mitarbeiter stets sehen, welche Telefonate noch offen sind. Neben Funktionen wie Wählen und Anruferidentifizierung ist vor allem das einfache Konferenzmanagement ein wesentlicher Pluspunkt: Audiokonferenzen mit bis zu fünf Teilnehmern sind bei AMS an der Tagesordnung. Mit Hilfe der XPhone Hotkeysteuering können die Mitarbeiter zudem aus der selbst entwickelten Verwaltungssoftware problemlos telefonieren: Per Tastendruck wählen sie, nehmen Gespräche an oder suchen nach Kontakten. Als zentrale Kontaktdatenbank dient das im XPhone Server integrierte Adressbuch. „XPhone Unified Communications bietet Schnittstellen für die Anbindung vorhandener Unternehmensverzeichnisse. Hat ein Unternehmen aber noch keine zentrale Datenbank, ist das integrierte XPhone Server Adressbuch eine gute Alternative“, erläutert C4Bs Vertriebsleiter Michael Schreier.

Instant Messaging verbessert interne Kommunikation

Auch die internen Abstimmungsprozesse sind effizienter geworden. Das Presence Management-Modul XPhone CTI Team bildet den Präsenz- und Telefonstatus der Mitarbeiter ab, die sich gegenseitig per Mausklick anrufen können. Jens-Uwe Fischer: „Für die interne Organisation ist es äußerst hilfreich, wenn man sieht, wer gerade da ist.“ Mit Business Instant Messaging stimmen sich die Mitarbeiter bei Telefonkonferenzen vom externen Gesprächspartner unbemerkt ab und schließen Gespräche schneller ab.



Erreichbarkeit auf einen Blick: XPhone CTI Team zeigt den neben dem aktuellen Präsenzstatus auch die telefonische Erreichbarkeit der AMS-Mitarbeiter an



Sorgt für effiziente Verhandlungsführung: Mit Instant Messaging können sich die AMS-Mitarbeiter während einer Telefonkonferenz absprechen



Verhindert Fehlbedienungen wie versehentlich weggedrückte Gesprächsteilnehmer: Konferenzmanagement am PC-Bildschirm

Dementsprechend hoch bewertet Fischer den geschäftlichen Nutzen der Funktion: „Die Vertriebsmitarbeiter führen oft lange Telefonate. Mit Instant Messaging kann man ihnen schnell Infos übermitteln, ohne sie zu stören, und sicher sein, dass sie die Nachricht sofort sehen.“

Mobile Erweiterung für Apple iPhone

„Von XPhone profitiert jedes Unternehmen unabhängig von seiner Größe“, bilanziert Jens-Uwe Fischer seine Erfahrungen. Nach seiner Einschätzung gewinnen integrierte Lösungen mit CTI, Presence Management und Instant Messaging an Bedeutung, da sich damit die Wettbewerbsfähigkeit steigern und die Produktivität erhöhen lässt. Ab Sommer will AMS deshalb auch die mobile XPhone-Erweiterung einsetzen. Über den Webclient XPhone CTI Mobility können die Außendienstmitarbeiter dann mit ihren Apple iPhones kostengünstig über die Firmen-PBX telefonieren und auf Presence Management, Kontaktdaten und Journale zugreifen. Zusätzlich lassen sich die Funktionen auch auf jedem Webbrowser nutzen, z.B. wenn Mitarbeiter im Homeoffice über die One-Number-Funktion Kunden anrufen.

Über C4B

Seit zehn Jahren entwickelt und vermarktet die C4B Com For Business AG CTI- und Unified Communications-Lösungen, die weltweit unter dem Markennamen XPhone in Unternehmen eingesetzt werden. Dabei setzt C4B auf bewährte Standards und offene Schnittstellen. Die XPhone Server Plattform unterstützt alle aktuellen TK-Systeme, z.B. von Siemens, Cisco, Alcatel usw. Der Vertrieb der Lösungen erfolgt über ein umfassendes Netz qualifizierter Partner, darunter auch Siemens, Deutsche Telekom und Swisscom. www.c4b.de.

