

Klicken statt wählen

Von Lutz Hirschmann

Moderne Telefonmanagement-Software organisiert zuverlässig Kontakte, Termine und Notizen. Worauf es bei der Auswahl der richtigen Tools ankommt.



■ In Anwaltskanzleien, welche nachfolgend als Beispiel dienen, gehört das Telefonieren mit den Klienten zu einem Hauptbestandteil der täglichen Arbeit. Allerdings besteht in diesem Bereich erfahrungsgemäß noch ein großes Verbesserungspotenzial. Hintergrund: Im Kanzleialltag werden die Funktionen so genannter „Komforttelefone“ oftmals nur in begrenztem Umfang genutzt. Dies führt häufig dazu, dass Telefonate oder Notizen „verloren gehen“, Informationen nicht weitergegeben werden und Rückrufe ausbleiben.

Effektive Telefonie in Anwaltskanzleien

Zur Optimierung des Kontaktmanagements empfiehlt sich der Einsatz moderner Software wie beispielsweise der TK-Suite Professional des Anbieters Agfeo. Diese bietet einen benutzerfreundlichen Zugriff auf alle wesentlichen Funktionen von Agfeo-Telefonanlagen. Die direkt am Arbeitsplatz installierte Softwarekomponente TK-Suite Client etwa leistet Unterstützung der Kundenpflege. Um

Einfache Konfiguration

Die Benutzeroberfläche der TK-Suite Professional lässt sich entsprechend den Bedürfnissen der Mitarbeiter anpassen. Zuerst wird nach der erstmaligen Einrichtung eine passende Standard-Benutzeroberfläche erstellt. Über einen Assistenten lässt sich die TK-Anlage in allen wesentlichen Einstellungen betriebsbereit konfigurieren. Dabei können verschiedene Benutzer eingerichtet werden, denen sich wiederum bestimmte Rechte, die sich beispielsweise auf die Gebührenauswertung, die Tastenprogrammierung am Systemtelefon oder das Editieren von Telefonbucheinträgen beziehen, zuweisen lassen.

einen Mandanten anzurufen, wird die Telefonnummer in der Regel aus Akten oder gedruckten Verzeichnissen herausgesucht und dann manuell gewählt. Dabei schleichen sich Fehler ein, die zu falschen Verbindungen und damit Zeitverlust führen. Mithilfe des Clients lassen sich Teilnehmer anwählen, ohne dass

die Rufnummer manuell eingegeben werden muss. Die Auswahl des Teilnehmers erfolgt bequem durch Mausclick.

Computer-Telefonie-Integration (CTI) heißt die Technologie, auf der diese Funktionen basieren, und die das allmähliche Zusammenwachsen des „traditionellen“ Telefonierens mit den Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung verspricht. Außerdem informiert der TK-Suite-Client den Anwender durch ein Pop-up-Fenster auf dem Monitor und zeigt dann die Rufnummer beziehungsweise – falls dieser im Telefonbuch eingetragen ist – den Namen des Anrufers an. Liegen bereits Notizen zu diesem Kunden vor, können diese gleich eingesehen werden. Damit hat die unübersichtliche Zettelwirtschaft auf dem Schreibtisch der Kanzlei-Telefonisten ein Ende. Eine Anrufliste zeigt zudem alle ein- und ausgehenden Telefonate an – eine hilfreiche Option, für den Fall, dass ein Mitarbeiter einmal nicht am Platz sitzt. Und sollte der Gesprächspartner bei einem Rückruf einmal nicht direkt erreichbar sein, wird in der Wiedervorlage eine Erinnerung zu einem späteren Anruftermin vermerkt.

Weiteres Plus der Kommunikationszentrale: Die Gruppenfähigkeit der Software ermöglicht das Zusammenfassen aller Kontakte mit Rufnummern aus den verschiedensten Applikationen und Datenbanken zu einem zentralen Kontaktpool mit einheitlicher Oberfläche. Trotzdem bleibt jedem Mitarbeiter die Möglichkeit erhalten, weiterhin persönliche Kontakte anzulegen und zu pflegen, auf die andere Teilnehmer keinen Zugriff haben. Vor allem große Kanzleien und Sozietäten können dadurch einen wesentlichen Beitrag zur weiteren Optimierung ihres Kontaktmanagements leisten. Dabei werden mittels Datenbankgleich beziehungsweise Synchronisation Daten, die beispielsweise auf einem Laptop gespeichert sind und sich im Laufe einer Dienstreise verändern, nach einer späteren Verbindung zur TK-Suite automatisch auf den neuesten Stand gebracht. Außerdem lassen sich vorhandene Kontaktinformationen auch aus bereits vorhandenen CRM-Systemen in die Software integrieren – Voraussetzung ist ein optionales Datenbankschnittstellenpaket.

Durch das Softwaremodul TK-Suite Bill besteht die Möglichkeit, alle anfallenden Gesprächskosten in einem Unternehmen zu kontrollieren. Das Modul bietet eine Übersicht aller geführten externen Telefonate, die sich zudem beliebig sortieren lassen. Dadurch können alle Gespräche mit einem Mandanten eindeutig zugeordnet werden. Dies erweist sich bei der Honorarfindung als wertvolles Instrument und stellt darüber hinaus ein effizientes Controllingmittel dar. (CK)

Lutz Hirschmann, Leiter strategisches Marketing und Öffentlichkeitsarbeit bei Agfeo.