

IT + Digitalisierung - 01.04.2021

Telekommunikation im Handwerk

Cloudtelefonie: Ein Praxisbeispiel aus dem Handwerk

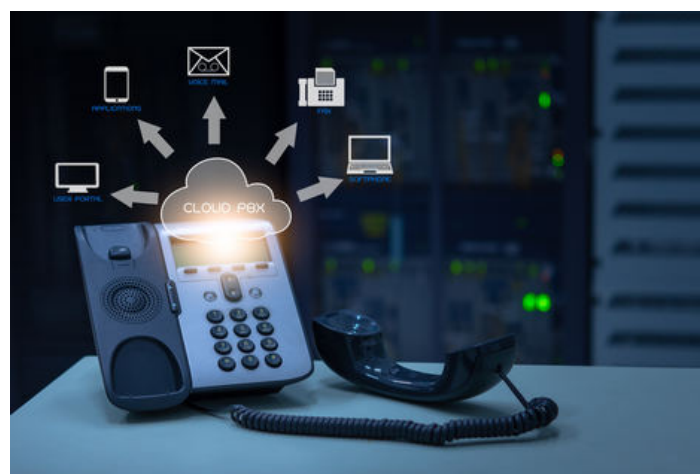
Wie ESS Kempfle in Leipheim die Herausforderungen der Cloudtelefonie meisterte. Dass es gelang, per Telefon mit Monteuren und Elektrikern auf den Baustellen sowie mit potenziellen Kunden und Lieferanten in Kontakt zu bleiben, verdankt der Handwerksbetrieb externer Hilfe.

Von Michael Sudahl

Bettina und Wolfgang Kempfle, bekannt als der "Sonnenwolffi" aus Leipheim, kennen die Höhen und Tiefen des Unternehmertums. Die Kempfles haben aus einem kleinen Handwerksbetrieb den **Photovoltaik-Komplettanbieter ESS Kempfle** (<https://www.ess-kempfle.de/>) mit 65 Mitarbeiter gemacht. Doch zwischen der Entscheidung in bayerisch Schwaben ins Sonnengeschäft einzusteigen (2009) und der Montage von 530 PV-Anlagen im vergangenen Jahr, was einem Jahresumsatz von mehr als zehn Millionen Euro entspricht, durchschreitet das Unternehmerehepaar ein tiefes Tal. **2013 kürzt die Bundesregierung die finanzielle Förderung für PV-Anlagen.** Der Umsatz bricht binnen eines Jahres um 90 Prozent ein. Kempfles schulden um und stecken privates Geld ins Unternehmen. Der kleine Betrieb übersteht die Krise und wächst, allein von 2018 auf 2020 um 200 Prozent. Dabei ist **Telekommunikation** eine der Stellschrauben, die Kempfles justieren.

Voice-over-IP-Telefonie

Es gilt via Telefon mit **Monteuren und Elektrikern auf den Baustellen** sowie mit potenziellen Kunden und Lieferanten in Kontakt zu bleiben. Damit Solarmodule, Wechselrichter und Unterkonstruktionen den optimalen Ertrag liefern können, müssen viele Rädchen ineinandergreifen. Deshalb wurde Anfang 2020 auf **Cloudtelefonie** umgestellt. Die Herausforderung liegt in der Telekommunikation darin, die Software der **Voice-over-IP-Telefonie (VoIP)** auf die Belange einzelner



Cloudtelefonie ist auch für Handwerksbetriebe interessant. Um die Komplexität einer virtuellen Telefonanlage zu beherrschen, sollten Handwerker ein Pflichtenheft erstellt. Diese beschreibt die Service... - © Yanawut Suntornkij - stock.adobe.com

 [Weitere Bilder](#)

WEITERE BEITRÄGE ZU DIESEM ARTIKEL

Was die neuen WhatsApp-AGBs für die geschäftliche Nutzung bedeuten (/was-die-neuen-whatsapp-agbs-fuer-die-geschaeffliche-nutzung-bedeuten/150/3101/409937)

Corona verstärkt Wunsch nach Online-Terminvereinbarung (/corona-verstaerkt-wunsch-nach-online-terminvereinbarung/150/3101/411871)

Betriebe abzustimmen. Dass dieser Schritt wohl überlegt und geplant werden muss, stellt sich schnell heraus.

Tipps zur virtuellen Telefonanlage

Um die Komplexität einer virtuellen Telefonanlage zu beherrschen, sollten Handwerker ein Pflichtenheft erstellt. Diese listet die Anforderungen des Handwerkers auf und beschreibt die Service Level Agreements (SLA) mit Systemhaus, Hersteller und Provider. Auch Notfall-Routings und Backups des gesamten Systems gehören hinein. Gut ist, wenn technisch versierte Betriebe einen Mitarbeiter bestimmen, der als Administrator die Telefonanlage betreut. Systemhaus und Provider bilden das technische Rückgrat.

Die Entgegennahme von Anrufen unterscheidet sich nach Größe des Handwerksbetriebes. Sind die Betriebe so groß wie ESS Kempfle, dann nimmt meist ein Team eingehende Anrufe entgegen. Bei kleineren Firmen können Mitarbeiter Anrufe direkt annehmen oder, wenn alle im Einsatz sind, die Anlage leitet Gespräche um zum Mobiltelefon, einem Büroservice oder Anrufbeantworter.

Es ist wichtig zu klären, wie Kunden bei einem Rückruf ihre Ansprechpartner erreichen. Statt einer Rufnummern-Anzeige mit „0“ am Ende ist es ratsam, die Durchwahl der Mitarbeiter anzuzeigen. Dies erhöht die Chance, dass Anrufer ihren Ansprechpartner erreichen, was die Kundenzufriedenheit erhöht. Alternativ können sich moderne Telefonanlagen merken, welcher Mitarbeiter zuletzt mit welchem Kunden telefoniert hat. Ruft der Kunde wieder an, verbindet die Anlage automatisch das Gespräch mit diesem Mitarbeiter. Selbst bei Anrufen auf der Zentrale-0.

Chaos setzt etwa ein, nachdem mit rund 40 Texten für den Anrufbeantworter der Überblick fehlt. Auch diverse Fax-Lizenzen liegen ungenutzt herum und sorgen beim Handwerker für Verwirrung. Selbst mit dem Notfall-Service des zuständigen IT-Systemhauses ist Kempfle unzufrieden; hinzu kommt: der Dienstleister bietet keine Schulungen an. Kempfle erkennt im Nachhinein: Ohne **Lastenheft** und einem genauen Plan, welches Ziel durch die Anlage erreicht werden soll, ist so ein Projekt zum Scheitern verurteilt. "Wir hätten uns gewünscht, dass uns jemand an der Hand nimmt und uns sagt, was möglich und sinnvoll ist", erklärt Bettina Kempfle. "Wenn uns jemand sagt, dass alles möglich ist, haben wir viele Sonderwünsche. Dass dies aber für so eine Anlage einen Supergau bedeutet, war uns als Laien nicht klar."

Unbegrenzt viele Gespräche gleichzeitig führen

Der PV-Betrieb zieht im Frühjahr 2021 die Reißleine und sucht sich ein neues Systemhaus. Peoplefone Deutschland bleibt als Provider erhalten. Das Unternehmen stammt aus der Schweiz, wo es eigene **Rechenzentren** betreibt und Kempfle **mehr als 1.000 Sprachkanäle** bereitstellt. Der Handwerker kann so unbegrenzt viele Gespräche gleichzeitig führen. Geschäftsführer Felix Pflüger betreut 8.500 Kunden, darunter etliche Handwerker. Er kennt die Nöte der Kundschaft, die damit überfordert ist, **moderne Telefonanlagen** zu installieren und zu betreiben.

"Meist nutzen die Betriebe etwa zehn Prozent dessen, was möglich ist", verdeutlicht Pflüger. Aber genau dieses Zehntel gelte es zu definieren und zu programmieren. Bei Kempfles gehören neben 35 Handwerkern 15 Außendienstler zur Firma. Alle haben Handys, die über die Telefonanlage in Leipheim gesteuert werden. **Somit sehen Kunden bei Anruf nicht die Mobilnummer des Einzelnen, sondern eine Festnetznummer.** "Hintergrund ist die Erreichbarkeit", so Pflüger. Vom ersten Kundenkontakt bis zur Abnahme einer installierten PV-Anlage vergehen oft Monate, manchmal Jahre.

Kempfle will über diesen Zeitraum, Marketingleute sprechen hier von der "Kundenreise", immer erreichbar sein. Sind nun Mitarbeiter krank oder im Urlaub, gehen Kundenanrufe ins Leere, wenn diese die Handynummer direkt wählen. "Über den Umweg Telefonanlage sind wir näher am Kunden dran", weiß Wolfgang Kempfle, der darauf hinarbeitet, Kundenkontakt in Echtzeit zu pflegen. Also auch an Wochenenden und nach Feierabend. "Hilfreich können hier **Sprachassistenten** sein", erklärt Pflüger. Diese sogenannten Bots können schon heute Teil einer Telefonanlage sein. Sie leiten Anrufer durch ein zuvor definiertes Frage-Antwort-Schema.

Vorsicht beim Datenschutz

"Im Idealfall können wir aus dem Gespräch ein Angebot erstellen", erklärt Kempfle. Neben der Telefonanlage gehören im pandemischen Zeitalter inzwischen auch **Videokonferenzen** (<https://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/gesund-arbeiten-im-homeoffice-tipps-fuer-chefs-und-mitarbeiter/150/3096/407637>) zum Alltag. "Sonnenwolffi" virtualisiert kurzerhand langjährige Schausonntage. Via Teams von Microsoft können Interessenten einmal im Monat an einer Online-Sitzung von Zuhause aus teilnehmen. Wer hier allerdings auf Software eines US-Konzerns setzt, muss wissen, dass das Datenschutzabkommen zwischen USA und EU ausgesetzt ist. Der Europäische Gerichtshof hat es vorigen Sommer gekippt.

Hintergrund ist das US-Gesetz "Cloud-Act". Es ermöglicht den US-Nachrichtendiensten auf **gespeicherte Daten in der Cloud** zuzugreifen. Das gilt für alle dortigen Unternehmen. "Selbst wenn der Server in Deutschland steht, bleibt ein Risiko", verdeutlicht Pflüger, weil nicht zu 100 Prozent sicher sei, dass nicht doch Daten nach Übersee gelangen und dort verarbeitet werden. Die **Datenschutzbeauftragten** der Länder Berlin und Baden-Württemberg warnen unlängst vor solchen Datenschlampereien in der Cloud und drohen mit saftigen Bußgeldern. "Dieses Risiko können Betriebe abfedern, wenn sie einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Anbieter abschließen", so Pflüger. Darin ist der Umgang mit personenbezogenen Daten nach europäischem Recht, also nach DSGVO, (<https://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/2-jahre-dsgvo-so-wurde-bislang-kontrolliert/150/32552/402611>) geregelt.

