



Foto: Adobe Stock\_anatoliy\_gleb

Für Monteure auf Baustellen ist die schnelle Kommunikation sehr wichtig

Damit die Telekommunikation funktioniert

# „Sonnenwolffi“

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 mit 65 Mitarbeitern gemacht. In Krisenzeiten war die Telekommunikation eine der Stellschrauben für das Unternehmen. Ihre Erfahrungen zum Thema geben die beiden in diesem Beitrag weiter.

*Von Michael Sudahl*

Nicht selten hapert es in Metallbaubetrieben an der Telekommunikation. Was früher einfach war, ist heute ein komplexes Thema. Ein Beispiel dafür sind Bettina und Wolfgang Kempfle. Der Blick zurück: Zwischen der Entscheidung, ins Sonnenenergie-Geschäft einzusteigen (2009) und der Montage von 530

PV-Anlagen mit einem Umsatz von mehr als zehn Millionen Euro im vergangenen Jahr, hat das Ehepaar auch ein tiefes Tal durchschritten.

### **Kürzungen der Bundesregierung**

Die Unternehmer berichten: 2013 kürzt die Bundesregierung die finanzielle Förderung für PV-Anlagen.

Der Umsatz bricht binnen eines Jahres um 90 Prozent ein. Sie schulden um und stecken privates Geld ins Unternehmen. Der Betrieb übersteht die Krise – und wächst allein von 2018 auf 2020 wieder um 200 Prozent. Die Telekommunikation war dabei eine der wesentlichen Stellschrauben, mit denen die Kempfle den Aufschwung bewältigen konnten.

Es galt, 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 ineinander greifen.

Um das sicherzustellen wurde Anfang 2020 auf Cloud-Telefonie umgestellt. Die Herausforderung lag darin, die Software der Voice-over-IP-Telefonie (VoIP) auf die Belange des Unternehmens abzustimmen. Ein wohl überlegter Plan war vonnöten.

### Genauen Überblick verschaffen

Chaos setzt etwa ein, wenn mit rund 40 Texten für den Anrufbeantworter der Überblick fehlt. Auch diverse Fax-Lizenzen liegen mitunter ungenutzt herum und sorgen beim Handwerker für Verwirrung. Und selbst mit dem Notfall-Service des zuständigen IT-Systemhauses ist Kempfle unzufrieden. Er erkennt: Ohne Lastenheft und einem genauen Plan, welches Ziel durch die Anlage erreicht werden soll, ist so ein Projekt zum Scheitern verurteilt. Bettina Kempfle erinnert sich: „Wir hätten uns gewünscht, dass uns jemand an die Hand nimmt und sagt, was möglich und sinnvoll ist.“

Der PV-Betrieb zog im Frühjahr 2021 die Reißleine und suchte sich ein neues Systemhaus. Peoplefone Deutschland blieb als Provider erhalten. Das

## Virtuelle Telefonanlage

Um die Komplexität einer virtuellen Telefonanlage zu beherrschen, sollten Betriebe – so die Empfehlung von Fachleuten – ein Pflichtenheft erstellen. Dieses listet die Anforderungen 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 es, wenn technisch versierte Betriebe einen Mitarbeiter bestimmen, der als Administrator die Telefonanlage betreut. Systemhaus und Provider würden das technische Rückgrat bilden.

Die Entgegennahme von Anrufen unterscheidet sich je nach Größe des Betriebes. Bei ESS Kempfle, nimmt meist ein Team eingehende Anrufe entgegen. Bei kleineren Betrieben könnten die Mitarbeiter Gespräche direkt annehmen. Wenn alle im Einsatz sind, leitet die Anlage Gespräche zum Mobiltelefon, einem Büroservice oder Anrufbeantworter weiter.

Es ist wichtig zu klären, wie Kunden bei einem Rückruf ihre Ansprechpartner erreichen könnten. Statt einer Rufnummern-Anzeige mit „0“ am Ende ist es ratsam, die Durchwahl der Mitarbeiter anzuzeigen. Dies erhöht die Chance, dass Anrufer ihre Ansprechpartner erreichen. Letztlich erhöht das die Kundenzufriedenheit. Alternativ könnten 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 Zentralen-0. ■

**Bettina und Wolfgang Kempfle haben ihre Telekommunikation erfolgreich umgestellt**



Foto: ESS Kempfle





Foto: peoplefone

### Felix Pflüger kennt die Sorgen seiner Handwerkskunden

Schweizer Unternehmen stellt Kempfle mehr als 1000 Sprachkanäle bereit. Der Handwerker kann so unbegrenzt viele Gespräche führen.

Geschäftsführer Felix Pflüger betreut 8500 Kunden. Er kennt die Nöte seiner Kundschaft, die oftmals überfordert ist, moderne Telefonanlagen zu installieren und zu betreiben. „Meist nutzen die Betriebe etwa zehn Prozent dessen, was möglich ist.“ Genau dieses Zehntel gelte es zu definieren und zu programmieren.

Bei Kempfles gehören neben 35 Handwerkern auch 15 Außendienstler zur Firma. Alle haben Handys, die über die Telefonanlage in Leipheim gesteuert werden sollen. Somit sehen Kunden bei Anruf nicht die Mobilnummer des Einzelnen, sondern eine Festnetznummer. Pflüger erklärt: „Hintergrund ist die Erreichbarkeit.“ Vom ersten Kundenkontakt bis zur Abnahme einer installierten PV-Anlage vergeht oft viel Zeit.

### Näher am Kunden dran

Kempfle will über den gesamten Zeitraum eines Projektes durchweg eine Erreichbarkeit sicherstellen. Sind Mitarbeiter krank oder im Urlaub, gehen Anrufe mitunter ins Leere, wenn Kunden die Handynummer des Mitarbeiters direkt wählen. „Über den Umweg Telefonanlage sind wir näher am Kunden dran“, weiß der Unternehmer. Hilfreich könnten Sprachassistenten sein, berichtet Manager Pflüger. Diese sogenannten Bots können schon heute Teil einer Telefonanlage sein. Sie leiten Anrufer durch ein zuvor definiertes Frage-Antwort-Schema. Kempfle wiederum betont: „Im Idealfall können wir aus dem Gespräch ein Angebot erstellen.“ Neben der Telefonanlage gehören im pandemischen Zeitalter inzwischen auch Videokonferenzen zum Alltag. In Leipheim werden von „Sonnenwolff“ kurzerhand auch Schausonntage virtualisiert. Via Teams von Microsoft können Interessenten einmal im Monat an einer Online-Sitzung von Zuhause aus teilnehmen. ■

metall-markt.net



#### KONTAKT

ESS Kempfle GmbH  
Max-Eyth-Straße 6  
D-89340 Leipheim  
Tel. +49 (0)82212003220  
Fax +49 (0)82212003210  
info@ess-kempfle.de  
www.ess-kempfle.de

peoplefone GmbH  
Erich-Herion-Straße 6  
D-70736 Fellbach  
Tel. +49 (0)71118420412  
Fax +49 (0)71118420499  
felix.pflueger@peoplefone.com  
www.peoplefone.de