

Das Tischtelefon stirbt aus

19.04.2022 | Ein Gastbeitrag von Michael Sudahl

Bettina und Wolfgang Kempfle haben aus einem kleinen Betrieb die Firma ESS Kempfle mit 120 Mitarbeiter gemacht. Telekommunikation ist dabei eine der Stellschrauben – das könnte für Maschinenhersteller eine Blaupause sein.



*Das einfache Tischtelefon wird heutzutage vielen Kundenanforderungen einfach nicht mehr gerecht.
(Bild: ©AA+W - stock.adobe.com)*

Kempfle montiert heute mehr als 1200 Photovoltaikanlagen im Jahr. Das entspricht einem Umsatz von 25 Millionen Euro. Weil es gilt, via Telefon mit Monteuren und Elektrikern sowie mit potenziellen Kunden und Lieferanten in Kontakt zu bleiben, hat Kempfle 2020 auf Cloudtelefonie umgestellt.

Die Herausforderung lag darin, die Software der Voice-over-IP-Telefonie (VoIP) auf die Belange einzelner Betriebe abzustimmen. Dass dieser Schritt gut geplant werden muss, stellte sich

schnell heraus. Chaos setzte etwa ein, nachdem Kempfle mit rund 40 Texten für den Anrufbeantworter den Überblick verlor. Auch diverse Fax-Lizenzen lagen ungenutzt herum und sorgten beim Unternehmen für Verwirrung.

Kempfle erkannte, was etliche Maschinenbauer wissen: Ohne Lastenheft und genauem 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.

Der Mittelständler zog die Reißleine und sucht sich ein neues Systemhaus. Peoplefone Deutschland blieb als Provider erhalten. Das Unternehmen stammt aus der Schweiz, wo es eigene Rechenzentren betreibt und Kempfle mehr als 1000 Sprachkanäle bereitstellt. Geschäftsführer Felix Pflüger betreut mehr als 10.000 Kunden, darunter etliche Mittelständler. Er kennt die Nöte der Kundschaft, die damit überfordert ist, moderne Telefonanlagen zu installieren und zu betreiben.

Betriebe nutzen nur einen Bruchteil von dem, was möglich ist

„Meist nutzen die Betriebe etwa zehn Prozent dessen, was möglich ist“, verdeutlicht er. Aber genau dieses Zehntel gelte es zu definieren und zu programmieren. Bei Kempfles gehören neben den Werkern mehr als 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. Denn vom ersten Kundenkontakt bis zur Abnahme einer Anlage vergehen oft Monate.



Bettina und Wolfgang Kempfle haben in ihrem Unternehmen auf Cloudtelefonie umgestellt.

(Bild: ESS Kempfle)

Angebot erstellen“, so Kempfle.

Neben der Telefonanlage gehören im pandemischen Zeitalter Videokonferenzen zum Alltag. Vor allem, wenn es um die Arbeit im Homeoffice geht – das ja in vielen Bereichen inzwischen üblich ist. So wollen 54 Prozent der Unternehmen in Deutschland Homeoffice dauerhaft anbieten und nur für vier Prozent kommt das überhaupt nicht in Frage, meldet das Ifo-Institut. Diese Entwicklung bedeutet, dass Firmen ihre Infrastruktur ausbauen müssen. Wozu 75 Prozent auch bereit sind, vermeldet Bitkom Research. In der Unternehmensgröße 20 bis 99 Mitarbeiter ist der Wille digitaler zu arbeiten besonders ausgeprägt. Waren 2016 noch 57 Prozent dazu bereit, so sind es heute 71 Prozent.

Telefon ist Kommunikationswerkzeug Nummer eins

Für 80 Prozent der Mittelständler ist das Telefon Kommunikationswerkzeug Nummer eins, um mit Kunden in Kontakt zu kommen. Und weil die Unternehmen erkennen, dass Homeoffice nicht zu schlechteren Leistungen führt, entstehen neue Herausforderungen. Denn die Integration von Homeoffice oder mobilem Arbeiten stellen besondere Anforderungen an das technische Equipment der Arbeitsplätze.

„Wir werden das Tischtelefon ersetzen durch Software auf dem Notebook und den Telefonhörer durch ein Headset“, verdeutlicht Pflüger. Zudem wollen und können immer mehr Menschen mobil arbeiten. Aktuell investieren deshalb rund 55 Prozent der Unternehmen in Notebooks und Handys, statt in PCs. Und immerhin ein knappes Fünftel der Firmen will wegen Corona sogar schneller digitalisieren.

Kempfle will über diesen Zeitraum immer erreichbar sein. Sind nun Mitarbeiter krank oder im Urlaub, gehen Anrufe ins Leere, wenn Kunden die Handynummer wählen. „Über den Umweg Telefonanlage sind wir näher am Kunden dran“, weiß Wolfgang Kempfle. Also auch an Wochenenden und nach Feierabend.

„Hilfreich sind hier Sprachassistenten“, erklärt Pflüger. Diese Bots können schon heute Teil einer Telefonanlage sein. Sie leiten Anrufer durch ein zuvor definiertes Frage-Antwort-Schema. „Im Idealfall können wir aus dem Gespräch direkt ein

Digitalexperten sprechen in diesem Kontext von „Sofortness“. Sie bezeichnen damit die heutige Erwartungshaltung, dass „sofort“ zunehmend den einzig akzeptablen Zeitrahmen darstellt. Kunden erwarten sofort bedient zu werden beziehungsweise eine Reaktion in medialer Echtzeit zu erhalten.

Maschinenbauer und Mittelständler sollten daher für eine gute und schnelle Erreichbarkeit sorgen. Denn kaum ein Kunde möchte länger als eine Minute in einer Warteschleife verbringen. Möglich ist das durch ein intelligentes Anrufrouting. Es sorgt dafür, dass Anruferinnen schnell einen kompetenten Ansprechpartner erreichen.

Ein Anrufbeantworter hilft nicht weiter

„Ein Anrufbeantworter ist unprofessionell und hilft dem Anrufer nicht weiter“, bilanziert wiederum Pflüger, der zudem zu einer Plattform für alle Kommunikationskanäle rät. Telefonie, inklusive Telefonbuch und Verfügbarkeitsanzeige, Chat, als Kontaktpunkt auf der Homepage, und Videokonferenz sollten in einem System abgebildet sein. Genau so hat es übrigens Kempfle eingerichtet.

* Michael Sudahl ist freier Journalist in 73614 Schorndorf, Tel.: (0 71 81) 4 77 99 98, michaelsudahl@web.de

(ID:48108860)

<https://www.maschinenmarkt.vogel.de/das-tischtelefon-stirbt-aus-a-1104413/>