

# Bei Anruf: Kundenakte

Jan de Vries

*Gut informiertes Personal telefoniert kompetenter, auch im Klein- oder Mittelbetrieb: Kommt ein Anruf, erscheinen ISDN-Rufnummer und Name des betreffenden Kunden auf dem PC-Schirm; per Mausklick steht die Kundenakte bereit. Das ist nicht etwa eine Vision, sondern die reale Anwendung computerintegrierter Telefonie.*

Kaum ein Unternehmen kommt heute noch ohne Computer aus, und ohne Telefon schon gar nicht. Doch wenn Kunden oder Interessenten anrufen, geht immer wieder die Sucherei los: Wo steckt nur gleich das aktuelle Angebot? Welche Termine hat wer zuletzt vereinbart? Ist die Baustelle schon abgerechnet, die Rechnung längst bezahlt? Fragen, die ein gut organisiertes PC-Programm in aller Regel beantworten kann. Doch wer, bitte, findet im richtigen Moment den richtigen Dateinamen? Das Telefon! Und zwar automatisch.

Seit ISDN-Anschlüsse immer mehr Verbreitung finden und bei Handel, Handwerk, Industrie oder Gewerbe schon beinahe Standard sind, steht dem Angerufenen die ISDN-Nummer des Anrufers im Telefondisplay zur Verfügung. Er kann sie ablesen und

*Jan de Vries ist Fachjournalist für Telekommunikation bei Siemens und Autor mehrerer Fachbücher.*

überlegen, wem die Nummer wohl gehört. Er kann aber auch eine Verbindung zwischen Telefon und PC haben, wie Siemens sie unter der Bezeichnung „Smartset“ für seine Hi-com-Systeme anbietet.

Mit „Smartset“ weiß der Computer nicht nur die Rufnummer, sondern den dazugehörigen Namen und die Anschrift des Anrufers zu nennen. Diese ergänzenden Informationen sind in einer eigenen Datei, einem Telefon- und Adreßbuch, gespeichert. Dahinter steckt eine MS-Access-kompatible Datenbank, so daß vorhandene Datenbe-

## Computerintegrierte Telefonie (CIT)

- Identifizierung des Anrufers anhand seiner ISDN-Anschlußnummer durch die PC-Software
- Anzeige von Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden auf dem Bildschirm
- Bereitstellung der zugehörigen Kundenakte per Mausklick; Änderungen lassen sich unmittelbar eingeben
- kundenindividuelle Ansage je Anrufer bei Bedarf
- automatische Übernahme nicht beantworteter Anrufe in eine Rückrufliste; erneute Anwahl per Mausklick

stände mit diesem Format (z. B. Kundendateien) leicht importiert oder umgekehrt die Daten des Adreßbuches beispielsweise in die Textverarbeitung exportiert werden können.

Die notwendige Technik indes ist weniger kompliziert als sie klingt: Ein sogenanntes Wahlhilfe-Interface verbindet den seriellen PC-Anschluß (technisch: V.24/COM 1 . . . 4) mit dem Telefon. Oder noch einfacher: Für seine neuen Optiset-E-Telefone hat Siemens eine praktische Adapterlösung entwickelt, bei der das Anschlußkabel nur noch eingesteckt werden muß.

Derweil kommt die Software im bekannten Gewand daher: Sie läuft unter MS Windows (ab Version 3.1) und läßt sich dank der Verwendung bekannter Windows-Funktionen ohne großen Lernaufwand benutzen. Im

Prinzip genügt dafür ein Computer mit 386er Prozessor, doch ein schnellerer Rechner beschleunigt natürlich die Suche nach der jeweils benötigten Kundendatei.

Denn nicht nur den Namen und die Anschrift des Anrufers stellt die „Smartset“-Software bereit. „Über einen entsprechenden Verweis im Telefon- und Adreßbuch des Programms wird per Mausklick die richtige Kundendatei geladen und geöffnet. Änderungen und Ergänzungen können sofort eingetragen werden, so daß beim nächsten Anruf wieder der aktuelle Stand dargestellt wird“, lobt Werner Pawelczyk, Vertriebsmanager im Siemens-Bereich Private Kommunikationssysteme, den Zugewinn an Produktivität.

Wenn im PC eine sogenannte Soundkarte installiert ist, genügt ein weiterer Anschluß über einen Akustik-Adapter, um dem Anrufer durch eine individuelle Ansage etwa mitzuteilen, welche Mitarbeiter zu welchen Zeiten erreichbar sind oder welche Lieferzeiten zum Beispiel ein neues Serienprodukt hat. Nach dem Abspielen der Ansage kann ggf. mit einem Bearbeiter verbunden werden, der den Anrufer persönlich bedient.

Telefonate, die – beispielsweise wegen kurzfristiger Abwesenheit vom Arbeitsplatz – niemand beantworten kann, gehen dennoch nicht verloren: „Smartset“ führt im PC eine Rückrufliste, die die ISDN-Nummern aller vergeblichen Anrufe festhält. Ein Vorteil gegenüber ähnlichen Anruflisten direkt im Telefon: Der PC hat mehr Speicherplatz, so daß die Liste fast beliebig lang sein darf. Außerdem genügt ein Mausklick, um nicht nur die Rufnummer, sondern auch den Namen des Anrufers zu erfahren und ihn zurückzurufen, ohne erneut wählen zu müssen. □