



Über eine Schnittstelle zur TeamCall Access Platform von ilink verbindet sich die Projektmanagement-Software **Projektron BCS** mit dem Telefon. Vertrieb und Beratung profitieren besonders von der effizienten Verknüpfung – und das nicht nur im Hause Projektron.



Projektron GmbH

www.projektron.de

Branche: Softwarehersteller
Zusammenarbeit seit: 2010

Integrierte Software:
Anbindung an Telefonanlagen über ilink TeamCall:
Computer Telephony Integration (CTI)

Stand: 05/2012

von Maik Dorl

Geschäftsführer | Projektron GmbH

In unserem Softwarehaus Projektron entwickeln und vertreiben wir die webbasierte Projektmanagement-Software Projektron BCS. Das Kürzel BCS im Produktnamen unserer Software steht für Business Coordination Software und drückt unseren Anspruch aus, Kunden nicht nur im Projektmanagement optimal zu unterstützen, sondern auch unternehmensweit

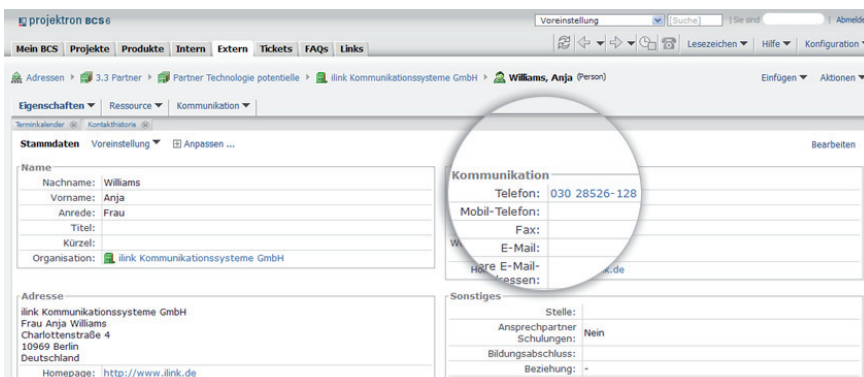
einsetzbare Funktionen bereitzustellen, etwa das integrierte Kundenmanagement (CRM). Davon profitieren nicht nur unsere europaweit über 400 Kunden, sondern auch wir selbst. Denn: Unternehmenweit setzen wir Projektron BCS ein.

Ergänzend zur Software bieten wir umfangreiche Serviceleistungen.

Diese reichen von der intensiven Kundenbetreuung über zielgruppenspezifische Projektron BCS-Schulungen und individuelle Workshops bis hin zur passenden Anwenderunterstützung im Support. An sechs Standorten sind wir dabei mit insgesamt 60 Mitarbeitern persönlich für die Bedürfnisse unserer Kunden da.

Softwaregestütztes Kundenmanagement

Um unserem Anspruch an Serviceorientierung und Kundennähe gerecht zu werden, benötigen wir ein lückenloses und transparentes Kundenmanagement. Deshalb verwalten wir unsere gesamten Geschäftskontakte zentral und übersichtlich im CRM von Projektron BCS. Nach persönlichen Treffen



und nach Telefonaten erfassen wir beispielsweise unsere Gesprächsnotizen in der Projektron BCS-Kontakthistorie. So können wir einfach und schnell einsehen, welche Vereinbarung mit unseren Kunden und Interessenten oder unseren Dienstleistern bereits getroffen wurden.

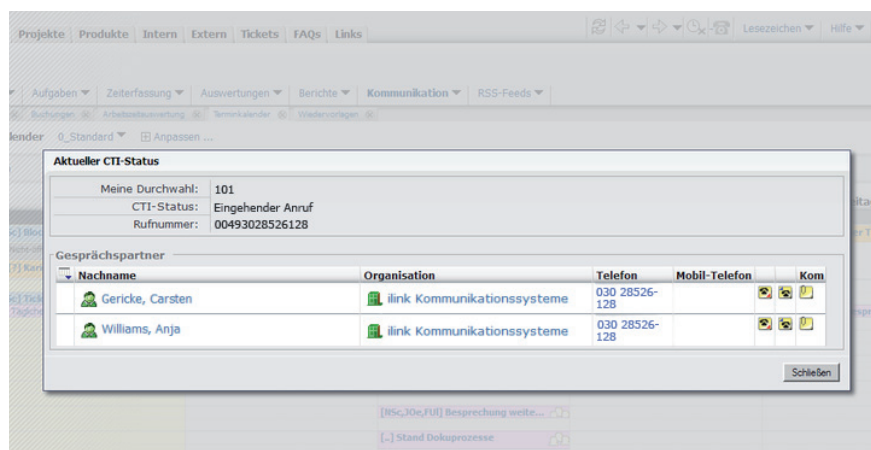
Entscheidung für ilink

Vor allem der gute Service bei ilink war für uns ein maßgebliches Kriterium für die Auswahl des CTI-Anbieters. „Ausschlaggebend war die ausgezeichnete und umfassende Betreuung durch den Geschäftsführer der ilink Kommunikationssysteme GmbH, Carsten

können wir unseren Kunden eine CTI-Lösung für verschiedene Telefonanlagen bieten.

Eingehende Telefonate

Die TeamCall Telephony Access Plattform von ilink überwacht die Telefonanlage und leitet eingehende Anrufe an Projektron BCS weiter. Werden wir angerufen, nehmen wir die Anrufe über Projektron BCS an und können gleichzeitig die im Kundenmanagement hinterlegten Informationen zum Anrufer abrufen. So haben wir dank Projektron BCS und TeamCall das Wichtigste zum Anrufer schon vor dem Abnehmen parat. Zusätzlich können wir mit einem Klick die Notizfunktion von Projektron BCS öffnen und so unserer Gesprächsnotizen bereits während des Gesprächs bequem in der Projektron BCS-Kontakthistorie erfassen.



Arbeitswerkzeug Telefon

Zwar pflegen wir, etwa auf Messen oder während unserer Präsentationen, Workshops und Schulungen, den persönlichen Kundenkontakt, das Telefon ist jedoch auch bei uns eines der wichtigsten Arbeitswerkzeuge – insbesondere im Vertrieb und der Beratung.

Um die Kundenakquise und Kundenbetreuung weiter zu optimieren und gleichzeitig unsere Projektmanagement-Software noch komfortabler zu gestalten, haben wir uns entschlossen, eine Computer-Telefon-Integration (CTI) einzusetzen, die unsere Projektmanagement-Software mit dem Telefon verbindet.

Gericke, in der Findungsphase. Wir freuen uns auch weiterhin auf eine gute Zusammenarbeit.“, so Marten Husinga, Geschäftsführer der Projektron GmbH.

Anstatt viele verschiedene Schnittstellen für unterschiedliche Telefonanlagen zu pflegen, haben wir uns für eine Schnittstelle zur TeamCall Telephony Access Plattform von ilink entschieden. Denn der Team CallServer unterstützt ein breites Spektrum von Telefonanlagen unterschiedlicher Hersteller. Unsere Projektmanagement-Software Projektron BCS verbindet sich einfach mit dem TeamCall-Server: Dieser übernimmt die Kommunikation mit der Telefonanlage. So

Ausgehende Telefonate

Mit der Projektron BCS-Anbindung an die TeamCall Telephony Access Plattform ist auch das Anrufen deutlich effizienter. „Möchte ich einen meiner Kontakte anrufen, klicke ich einfach auf seine Telefonnummer“, so Carsten Friedrich, Vertriebsverantwortlicher bei Projektron. Das bietet einen Arbeitskomfort, den die Mitarbeiter von Projektron nicht mehr missen möchten. „Wenn ich nach einer Messe die Liste meiner Kontakte anrufe, dann spart mir diese Funktion enorm viel Zeit, weil ich nicht mehr jede Nummer einzeln eintippen muss“, so Carsten Friedrich weiter.

ilink bei unseren Kunden

Erfolgreich setzen auch unsere Projektron BCS-Kunden die CTI-Lösung ein, beispielsweise Infomax, einer der führenden Dienstleister im Bereich e-tourism.

„Durch den Einsatz von Projektron BCS wurde erst richtig transparent, welche und wie viel Leistungen wir für welche Kunden erbringen. Im Kontakt mit unseren Kunden kommt uns Projektron BCS sehr zugute. Nicht zuletzt dank der praktischen CTI-Lösung“, so Robert Klauser, Geschäftsführer bei infomax.

Systemvoraussetzungen

Entscheidet sich ein Projektron BCS-Kunde für die CTI-Lösung von ilink, benötigt er keine zusätzlichen Programme für Computertelefonie auf seinen Rechner. Denn: Als Server-Installation kommuniziert die TeamCall Telephony Access Plattform direkt mit dem Projektron BCS-Server. Einzige Voraussetzungen für den CTI-Einsatz sind eine Lizenz für die TeamCall Telephony Access Plattform und eine mit der Plattform kompatible Telefonanlage.

Fazit

Wir haben mit der Schnittstelle zur TeamCall Telephony Access Plattform von ilink genau die richtige CTI-Lösung gefunden und freuen uns, dass wir auch unseren Kunden und Interessenten die Möglichkeit einer effizienteren und komfortableren Telefonie bieten können.

*Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu **Projektron BCS** finden Sie unter: www.projektron.de*