

# Bester Anschluss unter dieser Nummer

Nutzen Sie Ihr Telefon etwa nur zum telefonieren? Was für eine Verschwendung – kann es doch jede Menge andere Aufgaben übernehmen. Zeit sparen, zum Beispiel. Und Kunden zufriedener machen. Wie das geht? Das wissen die IT-Profis der bluvo AG in Ratingen.

**U**nified Communications ist das Zauberwort. Was sich hinter dem neudeutschen Begriff verbirgt, erläutert Diplom-Ingenieur und Vorstand der bluvo AG, Marcus Vogel: „Unsere IT-Lösungen sorgen dafür, dass im Büroalltag heute effektiver zusammengearbeitet wird und Informationen punktgenau zur Verfügung stehen. In der industriellen Fertigung sind Rationalisierung und Automatisierung schon weit fortgeschritten – im Büroalltag fehlen solche Ansätze bis heute jedoch vielfach.“

---

## Bei Anruf: Automatische Info

---

Marcus Vogel macht die Funktionsweise an einem Beispiel deutlich. Eine *Unified-Communication-Lösung* wurde in einem Umweltlabor installiert. Das Labor macht unter anderem Analysen von Gewässerproben. Rief früher ein Kunde an, um sich nach dem Ergebnis einer Probenuntersuchung zu erkundigen, musste in Akten und Notizen nach dem Vorgang gesucht werden.

Heute identifiziert das Telefon den Anrufer und ordnet ihn automatisch einem Auftrag zu. Auf dem Bildschirm des Sachbearbeiters erscheint eine Maske, die die letzten fünf Analysen aufführt, die für den Kunden bearbeitet wurden. Ein Klick führt sofort zum aktuellen Ergebnis – der Sachbearbeiter kann sofort auf alle Fragen kompetent und umfassend antworten.

---

## Dicke Freunde: PC und Telefon

---

Auf der Technikseite integrieren die IT-Spezialisten von bluvo die Telefonanlage quasi in die EDV-Umgebung des Unternehmens. Nahezu jede Schnittstelle zur Informationsbeschaffung aus Waren- oder Materialwirtschaft, CRM-Software oder Datenbanken lässt sich erstellen und zur Informationsquelle in der Kommunikation mit Kunden machen. Und das telefonieren wird deutlich einfacher. So können beispielsweise Telefonnummern, die in Mails oder Dokumenten eingefügt sind, einfach angewählt werden: Telefonnummer aktivieren, F11 drücken und



die Verbindung wird vom System hergestellt. Von der Anrufprotokollierung bis hin zu intelligenter Umleitungsfunktionen bei Abwesenheit von Mitarbeitern bietet die Swyx-Technologie eine Unmenge Funktionen, die Arbeit im Vertrieb, Service oder Sachbearbeitung effizienter gestalten. Rund 70 dieser Lösungen hat die bluvo AG bisher bereits bei Kunden im Einzugsbereich Rhein-Ruhr erfolgreich installiert.

---

## Das bringt dann satte 30 Prozent

---

Der Einsatz dieser Hard- und Software-Lösung lohnt sich bereits für Unternehmen ab 20 Mitarbeitern. Der Effekt des Einsatzes von *Unified Communications*: Unternehmen können 30 Prozent mehr Anfragen erledigen, ohne zusätzliches Personal einzustellen. Ein weiterer wichtiger Punkt: Kunden bekommen am Telefon schnell, aktuell und detailliert Informationen zu ihren Fragen – ohne lange in Warteschleifen abgestellt zu werden. Das macht Kunden zufrieden. Und zufriedene Kunden sind heute Gold wert. ■

---

**bluvo AG**  
**Geschäftsführer Marcus Vogel**  
**Siemensstraße 8-10**  
**40885 Ratingen**  
**Tel.: 021 02 / 73 15-0**  
**marcus.vogel@bluvo.de**  
**www.bluvo.de**