

Erfolgsfaktor: Mandantenzufriedenheit

Eine moderne, effiziente Kommunikationsinfrastruktur ist für die Zufriedenheit der Mandanten und damit für den Erfolg einer Steuerberaterkanzlei von hoher Bedeutung. Eine Telefonmanagement-Software organisiert zuverlässig Kontakte, Termine und Notizen, sowohl innerhalb der Kanzlei als auch unterwegs mit dem iPhone und iPad.

In Steuerberaterkanzleien gehört das Telefonieren mit den Klienten zu einem Hauptbestandteil der täglichen Tätigkeiten. Allerdings besteht in diesem Bereich erfahrungsgemäß noch ein großes Verbesserungspotenzial. Hintergrund: Im Kanzleialltag werden vielfach selbst die Funktionen sogenannter „Komforttelefone“ oftmals nur in sehr begrenztem Umfang genutzt. Das führt allerdings häufig dazu, dass Telefonate oder Notizen „verloren gehen“, Informationen nicht weitergegeben werden und Rückrufe ausbleiben – verärgerte und unzufriedene Mandanten sind oft die Folge eines fehlerhaften Telefon- und Kontaktmanagements.

TELEFONMANAGEMENT

Um Mandantengespräche in Kanzleien zu optimieren und den Mitarbeitern eine entsprechende Unterstützung zu bieten, empfiehlt sich der Einsatz moderner Software wie beispielsweise der TK-Suite-Professional des Anbieters Agfeo. Diese bietet einen benutzerfreundlichen Zugriff auf alle wesentlichen Funktionen von Agfeo-Telefonanlagen. Die direkt am Arbeitsplatz installierte Softwarekomponente TK-Suite-Client etwa leistet Unterstützung bei einer effizienten Kundenpflege. Um einen Mandanten anzurufen, wird die Telefonnummer in der Regel aus Akten oder gedruckten Verzeichnissen herausgesucht und dann manuell gewählt. Dabei schleichen sich naturgemäß Fehler ein, die zu falschen Verbindungen und damit Zeitverlust führen. Mithilfe des Clients jedoch lassen sich Teilnehmer an-



wählen, ohne dass erst die Rufnummer manuell eingegeben werden muss. Ist der Teilnehmer erreichbar, wird das Gespräch entweder mit dem Systemtelefon geführt oder zu einem Headset weiter durchgestellt.

Die Auswahl des Teilnehmers erfolgt also bequem durch Mausklick. Computer-Telefonie-Integration (CTI) heißt die Technologie, auf der diese Funktionen basieren und die das alltägliche Zusammenwachsen des „traditionellen“ Telefonierens mit den Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung verspricht. Außerdem informiert der TK-Suite-Client den Anwender durch ein

GEBÄUDESTEUERUNG: Mit der App kann der Nutzer unterwegs im Haus Licht, Jalousien und vieles mehr steuern. **KONTAKT:** Mit der iPhone-App erhält der Nutzer von unterwegs aus eine vollständige Anrufliste.

Popup-Fenster auf dem Monitor und zeigt die Rufnummer beziehungsweise den Namen des Anrufers an falls dieser im Telefonbuch eingetragen ist.

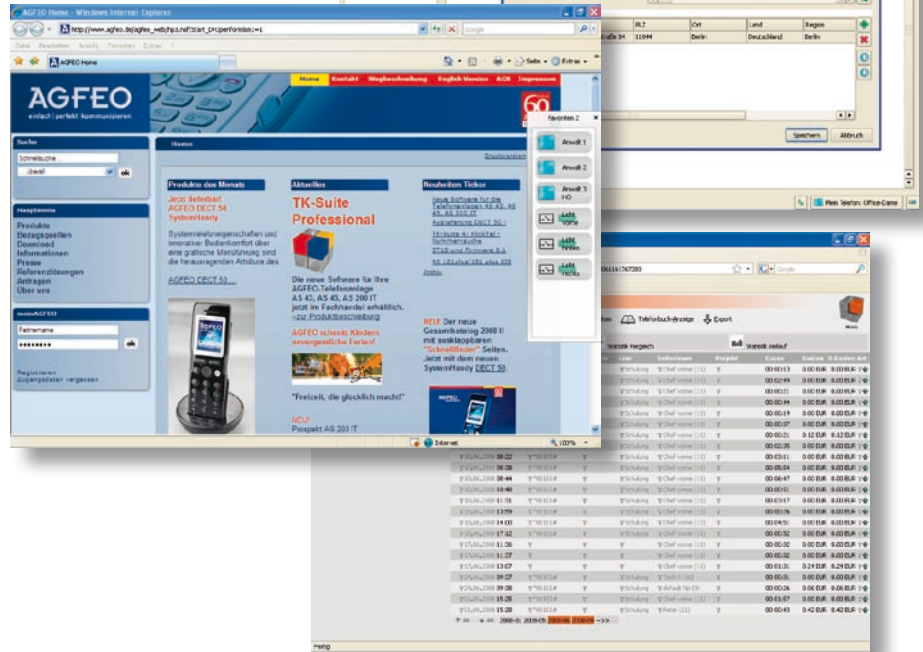
Liegen bereits Notizen zu diesem Anruf vor, können diese gleich mit eingesehen werden. Damit hat die unübersichtliche Zettelwirtschaft auf dem Schreibtisch der Kanzleitelefonisten ein Ende. Eine Anrufliste zeigt zudem alle ein- und ausgehenden Telefonate an – eine hilfreiche Option für den Fall, dass ein Mitarbeiter einmal nicht am Platz sitzt. Und sollte der Gesprächspartner bei einem Rückruf einmal nicht direkt erreichbar sein, wird in der Wiedervorlage eine Erinnerung – natürlich auch für andere Teilnehmer sichtbar – zu einem späteren Anruftermin vermerkt. Dadurch gehören die Zeiten endgültig der Vergangenheit an, in denen Mandanten vergebens auf einen Rückruf gewartet haben.

FLEXIBLE NUTZEROBERFLÄCHE

Den Bedürfnissen der Mitarbeiter entsprechend lässt sich die Benutzeroberfläche der TK-Suite-Professional anpassen. Dabei wird je nach Kontoart nach der erstmaligen Einrichtung eine passende Standard-Benutzeroberfläche erstellt. Über einen Assistenten lässt sich die TK-Anlage in allen wesentlichen Einstellungen betriebsbereit konfigurieren. Dabei können verschiedene Benutzer eingerichtet werden, denen sich wiederum bestimmte Rechte, die sich beispielsweise auf die Gebührenauswertung, die Tastenprogrammierung am Systemtelefon oder das Editieren von Telefonbucheinträgen beziehen, zuweisen lassen.

Weiteres Plus der Kommunikationszentrale für Agfeo-Telefonanlagen: Die Gruppenfähigkeit der Software ermöglicht das Zusammenfassen aller Kontakte mit Rufnummern aus den verschiedensten Applikationen und Datenbanken zu einem zentralen Kontaktpool mit einheitlicher Oberfläche. Trotzdem bleibt jedem Mitarbeiter die Möglichkeit erhalten, weiterhin private Kontakte anzulegen und zu pflegen, auf die andere Teilnehmer keinen Zugriff haben. Vor allem große Kanzleien und Sozietäten können dadurch einen wesentlichen Beitrag zur weiteren Optimierung ihres Kontaktmanagements leisten.

KONTAKTPOOL: Alle Kontakte mit Rufnummern aus verschiedenen Applikationen und Datenbanken lassen sich zu einer einheitlichen Oberfläche zusammenfassen.



Dabei werden mittels Datenbanksabgleich beziehungsweise System-Synchronisation Daten, die beispielsweise auf einem Laptop gespeichert sind und sich etwa im Laufe einer Dienstreise verändern, nach einer späteren Verbindung zur TK-Suite-Professional automatisch auf den neuesten Stand der Dinge gebracht. Außerdem lassen sich vorhandene Kontaktinformationen auch aus bereits vorhandenen CRM-Systemen in die Software integrieren – einzige Voraussetzung hierfür ist ein optionales Datenbankschnittstellenpaket.

Last, but not least: Durch das Softwaremodul TK-Suite-Bill besteht die Möglichkeit, alle anfallenden Gesprächskosten in einem Unternehmen zu kontrollieren. Das Modul bietet jederzeit eine vollständige Übersicht über alle geführten externen Telefonate, die sich zudem beliebig sortieren lassen. Dadurch lassen sich alle Gespräche mit einem Mandanten eindeutig zuordnen, was sich bei der Honorarfindung als wertvolles Instrument erweist und darüber hinaus ein effizientes Controllingmittel darstellt.

Zur mobilen Erweiterung bestehender Agfeo-Anlagen mit installiertem TK-Suite-Server bietet Agfeo sogenannte Apps für das

iPhone und das neue iPad an. Mit dem installierten Agfeo-TK-Suite-Client-App können Anwender sich über einen Internetzugang per WLAN oder UMTS an der Agfeo-TK-Anlage im Unternehmen als Benutzer anmelden.

Mit dem Programm erhält der Nutzer von unterwegs aus eine vollständige Anrufliste von zugeordneten beziehungsweise definierten Teilnehmern aus der Abteilung. Der Nutzer sieht nicht nur die Anrufe in Abwesenheit, sondern auch, ob andere interne Teilnehmer den Anruf entgegengenommen haben. Zudem lassen sich alle Rufnummern aus der Liste über eine GSM-Verbindung zurückrufen. Das App bietet auch den Zugriff auf alle in der Anrufliste eingetragenen Kontakte im TK-Suite-Server und bietet den vollständigen Blick in den Terminkalender des Unternehmens.

Als technische Voraussetzung muss der TK-Suite-Server die Version 4.2.7 oder höher aufweisen und das optionale CTI-plus-Paket muss freigeschaltet sein. Die App steht zum kostenlosen Download im App-Store zur Verfügung.

Frank Becker ■