

Da ist Musik drin!

Telefonansagen sind die akustische Visitenkarte des Unternehmens und können noch viel mehr ...



Foto: shutterstock.com

Unternehmenskommunikation

Online-Zusammenarbeit weiter auf dem Vormarsch

Neuer Standard

Noch mehr Power aus dem Datenkabel

Hier sind Sie willkommen!



Die Art und Weise, wie ein Unternehmen mit Kunden und sämtlichen Geschäftspartnern kommuniziert, trägt maßgeblich zum Erfolg des Geschäfts bei. Das betrifft natürlich in erster Linie die einzelnen Menschen, und mit Werten wie Freundlichkeit, Verbindlichkeit und Professionalität wird jeder Einzelne zum Botschafter des Unternehmens.

Gerade vor diesem Hintergrund stellt sich immer wieder die Frage, wie die eigenen arbeitsteiligen Kommunikationsprozesse im Rahmen des Geschäftsmodells effektiv und zielgerichtet gestaltet werden können – und innovative ITK-Technik bietet für diesen Zweck immer ausgefeiltere Lösungen. Oft wird allerdings unterschätzt, welche Bedeutung die vordergründig einfachen Mittel wie Begrüßungsansagen, Warteschleifen oder Anrufbeantworter für die Schaffung stimmiger Gesamtkonzepte der Unternehmenskom-

munikation besitzen. Das mag an dem Vorurteil liegen, diese Mittel sollten die gewollte direkte menschliche Kommunikation ersetzen. Bei genauerem Hinsehen ist jedoch das Gegenteil der Fall. Denn richtig genutzt tragen Telefonansagen zur wertigen Gesamtbotschaft jedes Unternehmens bei. Und in Verbindung mit intelligenter ITK-Technik können vielfach über Ansagen die eigenen Geschäftsprozesse effizienter und der Kundendialog noch serviceorientierter gestaltet werden.

Erfahren Sie in der Titelgeschichte dieser DISPLAY anhand plastischer Beispiele, wie das geht und welche spannenden Gestaltungsmöglichkeiten sich bieten.

Ihr

Fred Hanke
Geschäftsführer

Bundesnetzagentur

Rechnungsverbot für betrügerische Ping-Anrufe

Die Bundesnetzagentur ist im Mai 2018 erneut gegen sogenannte Ping-Anrufe vorgegangen und hat Telefonnetzbetreibern die Rechnungslegung und das Inkasso für Verbindungen zu mehreren weißrussischen Rufnummern untersagt. Sogenannte Ping-Anrufe sind Lockanrufe, die meist in Mobilfunknetzen einen kostenpflichtigen Rückruf provozieren sollen. Wenn Mobilfunkkunden die angezeigte Nummer zurückrufen, erreichen sie häufig Bandansagen, die mehrere Euro pro Minute kosten. Ziel der Betrüger ist es, dass die Anrufer möglichst lange in der Leitung bleiben. Die Bandansagen reichen von unverständlichen Aussagen bis hin zu

Gewinnspielen oder angeblichen Paketzustellungen. Besonders trickreich war im aktuellen Fall, dass die Landeswahl von Weißrussland (00375) der deutschen Vorwahl 0375 ähnelt, unter der

mehrere Städte in Sachsen zu erreichen sind. Telefonmissbrauch verschiedener Art ist keine Seltenheit, so gingen allein im dritten Quartal 2017 insgesamt 61.000 Beschwerden ein. Ein Inkasso-Verbot kann von der Regulierungsbehörde allerdings nur dann verhängt werden, wenn sie zuvor den deutschen Netzbetreibern für bereits verdächtige ausländische Nummerngruppen eine Preisansagepflicht auferlegt hat.

Da die kriminellen Täter hochflexibel sind, kommen immer neue Nummern zum Einsatz. Nutzer sollten darum stets wachsam sein und darauf achten, welche Nummern sie zurückrufen.

www.bundesnetzagentur.de



Foto: shutterstock.com

Unternehmenskommunikation

Online-Zusammenarbeit weiter auf dem Vormarsch

E-Mail und Telefon sind die vorherrschenden Medien, doch stellt sich die Frage, mit welchen weiteren Mitteln heute Unternehmen in Deutschland häufig kommunizieren. Die Frage lohnt, denn sie spiegelt wider, wie sich unsere Formen der Zusammenarbeit wandeln. So steigt laut der jüngsten Erhebung des Bitkom (Mai 2018) die Zahl der Online-Meetings sowie Videokonferenzen weiter: Fast jede zweite Firma (49%) nutzt sie inzwischen häufig. Ebenfalls rund die Hälfte (51%) nutzt Mobilgeräte und Smartphones. Auch Messenger-Apps (38%), Online-Portale (38%) und soziale Netze (25%) haben sich einen Platz in den Unternehmen erobert. Nicht zu vergessen: Die Nutzung von Fax ist weiterhin bedeutend (62%), wenn auch rückläufig (2016: 79%).

Klar erkennbar wird, dass sich die Kommunikationswege zunehmend differenzieren. Die innovative Vielfalt birgt aber auch Risiken, denn die Kommunikation droht in zu viele Kanäle mit hinderlichen Medienbrüchen zu zerfasern. Zudem: Die Nutzung von Diensten auf unzureichend regulierten Online-Plattformen kann die Regie über die eigene Kommunikation infrage stellen. Eine Lösung besteht darin, die individuell



Foto: shutterstock.com

gewollten bzw. benötigten Anwendungen in einem einzigen Konzept mit einheitlichen Nutzeroberflächen und zentraler Administration zu verbinden. Dies wird auch als »Unified Communications & Collaboration« (UCC) bezeichnet. Unser Tipp: Professionell geplant und umgesetzt, ermöglicht UCC neue Wege für die Team- und Projektarbeit und dabei die einfache sowie sichere Nutzung unterschiedlichster Kommunikationsmedien.

Neuer Standard

Noch mehr Power aus dem Datenkabel

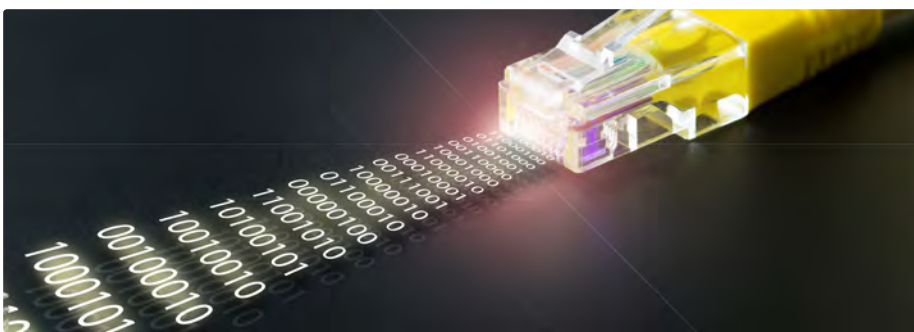


Foto: shutterstock.com

Durch den Einsatz der »Power-over-Ethernet«-Technik (PoE) ist es möglich, über das lokale Netzwerk nicht nur Daten zu versenden. Vielmehr können die angebotenen Endgeräte aus dem Datennetz heraus auch gleich mit Strom versorgt werden. Der bislang geläufige PoE-Standard (IEEE 802.3af) erreicht hierbei

eine maximale Leistung von 15,4 Watt und kommt heute bereits beim Betrieb vieler IP-Telefone und WLAN Access Points zum Einsatz. Mit dem neuesten PoE-Standard (IEEE 802.3bt) lassen sich jetzt auch Geräte mit einer höheren Betriebsspannung von bis zu 100 Watt betreiben – sogar hochauflösende Mo-

nitore und schwenkbare Kameras können so über PoE eingebunden werden. Gerade an abgelegenen Orten hat dies den Vorteil, dass auf eine separate Verlegung von Stromkabeln mit zusätzlichen Anschlussdosen verzichtet werden kann. Welche Einsparpotenziale PoE bietet, hängt dabei sowohl von den Leistungsklassen der zu versorgenden Geräte als auch von der gewünschten Reichweite ab. So sind beispielsweise bei einer Entfernung von über 100 Metern die Kosten für die Signalverstärkung durch spezielle Switches mitzubedenken. Besonders wichtig: Um einer zu hohen Wärmeentwicklung in der Verkabelung leistungsstarker PoE-Netze vorzubeugen, müssen diese fachkundig geplant werden.

Da ist Musik drin!

Telefonansagen sind die akustische Visitenkarte des Unternehmens und können noch viel mehr ...

Ob Begrüßungsansage, Warteschleife oder Anrufbeantworter – Telefonansagen sind aus dem Unternehmensalltag nicht wegzudenken. Da (Erst-)Kontakte mit Interessenten und Kunden oftmals telefonisch stattfinden, wird die Telefonansage auch zur akustischen Visitenkarte der Firma. Weniger bekannt: In Verbindung mit intelligenter ITK-Technik können vielfach über Ansagen die eigenen Geschäftsprozesse effizienter und der Kundendialog noch serviceorientierter gestaltet werden.

Mit Qualität den Anrufer empfangen

Keine Frage, niemand wartet gern. Umso mehr wundern sich auch Musikexperten über den verbreiteten Mangel an Individualität und Kreativität vieler Telefonauftritte. »Voreingestellte Warteschleifen sind meistens schrecklich«, klagt Musikpsychologe Prof. Reinhard Kopiez. Immer noch würden Anrufer mit monotonen Endlosschleifen von Beethovens »Für Elise«, metallischen Computerstimmen oder austauschbaren Elektrobeats empfangen – meist Voreinstellungen, die wenig einladend die Geduld des Wartenden strapazieren. »Alle wollen tolle Werbekampagnen, aber das Bewusstsein für diesen individuellen Kontakt mit dem Kunden ist gering«, bemängelt auch Florian Kämpfer, Professor für Musikdesign an der Musikhochschule Trossingen. In vielen Unternehmen sei den Mitarbeitern nicht einmal bekannt, was in der haus-eigenen Telefonleitung zu hören ist. Da-



Foto: shutterstock.com

bei gibt es mit der richtigen Beratung heute eine Vielzahl von Möglichkeiten, um ansprechende Ansagen und Warteschleifen zu gestalten – ohne dass dafür GEMA-Gebühren anfallen müssen. Denn die Experten sind sich einig: Mit einem sympathischen Telefonauftritt können Firmen beim Anrufer gleich zu Beginn einen positiven und prägenden Eindruck hinterlassen.

Individuelle und kreative Lösungen

Die Möglichkeiten für Organisationen, ihre Ansagen ganz individuell und kreativ für die zielgruppenorientierte Außenkommunikation zu nutzen, sind überr-

schend vielfältig. So wird beispielsweise jeder Anrufer beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) mit idyllischer Musik empfangen, zu der im Hintergrund als ländliche Geräuschkulisse Kinderlachen sowie Gemeunze, Geschnatter und Gemuhe zu hören sind. Hohe Sympathiewerte erzielte auch die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), als sie den beliebten Popsong »Schnell noch mal die Welt retten« einspielte und dabei treffsicher eine Portion Selbstironie an den Tag legte. Darüber hinaus kann man in der telefonischen Kommunikation die Ansprache der Zielgruppe ausdifferenzieren und weiter präzisieren, indem zusätzliche Kriterien hinzugezogen werden. So

begrüßt der Kundenklub eines Sportartikelanbieters junge Anrufer mit jugendlichem Tonfall, Texten und Musik, während Anrufer fortgeschrittenen Alters eher gesetztere Töne vernehmen. Möglich wird dies dadurch, dass in der Kundendatenbank Geburtsdatum, Telefonnummer und Klubzugehörigkeit des anrufenden Kunden hinterlegt sind. Durch intelligente Softwareintegration erkennt das Telefonsystem anhand der Rufnummer die Altersgruppe des Anrufers und aktiviert das passende Ansagemodul. Liegt kein Eintrag vor, dann wird als dritte Option auf altersunabhängige Ansagen zurückgegriffen. Zwei Funktionskomponenten machen solche Mechanismen möglich: Die Kundendatenbank, oft auch als CRM (Customer Relationship Management) bezeichnet, stellt je nach Stand und Art der Datenpflege neben der Telefonnummer weitere anruferbezogene Informationen bereit, wie Alter, Geschlecht, Wohnort, Interessen oder bisherige Käufe. Die zweite Komponente bildet die sogenannte CTI-Software (Computer-Telefonie-Integration). Sie empfängt die Nummer des Anrufers, ermittelt im CRM-System den zugehörigen Anrufer und löst gemäß vordefinierten Regeln die gewünschte Aktion des Telefonsystems aus.

Optimierung des telefonischen Kundenkontakts

Neben der gewinnenden Zielgruppenansprache ist eine weitere wichtige Frage, wie sich gerade im Service der Kundenkontakt optimal gestalten lässt. Die-

Nutzungsbedingungen kennen

Mit oder ohne GEMA-Gebühren: immer die Nutzungsbedingungen für die Musik in Warteschleifen kennen und beachten. Systemhäuser bieten Kunden ein breites Spektrum GEMA-freier Titel und können auch in der ganz individuellen Produktion unterstützen. Aktueller GEMA-Standardtarif: 140 Euro/Jahr pro angefangene 30 Amtsleitungen.

Mehrwertdienstnummern

Bei den Rufnummerngruppen 0900 und 0180-1, -3, -5 ist der Einsatz von Warteschleifen gesetzlich untersagt, da der Anrufer einen erhöhten Verbindungspreis bezahlt und dieser zeitabhängig abgerechnet wird. Ausnahme: 0180-6, hier sind maximal 30 Sekunden Warteschleifenzeit erlaubt, da die ersten 30 Sekunden des Anrufs kostenfrei sein müssen.

Tipp: Meist empfehlen sich für den Kundenkontakt geografische Nummern oder die für den Anrufer aus dem Festnetz kostenfreie 0800-Rufnummerngruppe.

se Frage stellte sich auch ein Möbelhaus mit Verkaufstandorten in verschiedenen Städten. Die Kunden lassen sich vor Ort zu ihrer individuellen Möbelauswahl beraten und vereinbaren anschließend die Auslieferung zu sich nach Hause. Oft hat ein Kunde eine telefonische Nachfrage oder will beispielsweise die Verschiebung des Liefertermins klären. Um hier dem Kunden eine hervorragende Betreuung zu ermöglichen, wurde das vorhandene Servicekonzept durchdacht weiterentwickelt. Sämtliche Kundenaufträge aller Filialen stehen jetzt über eine zentrale Datenbank zur Verfügung, zugleich ruft der Kunde wie gewohnt die Ortsnummer seiner Filiale an. Falls der zuständige Berater gerade anders beschäftigt oder bereits im Feierabend ist, gelangt der Anrufer zu einem freien Berater entweder in einer anderen Filiale oder in der Servicezentrale. So erfährt der Kunde nahezu immer direkt eine kompetente Klärung mit dem ersten Anruf, und die gesamte Abwicklung der Aufträge läuft noch glatter. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass die Personaleinsatzplanung der Berater jetzt flexibler gestaltet werden kann. Wesentlicher Bestandteil solcher Lösungen ist ein System zur Erkennung und intelligenten Anrufverteilung. Dies wird in der englischen Fachsprache auch als Automatic Call Distribution, kurz ACD, bezeichnet und ermöglicht, je nach

Bedarf, ganz einfache, aber auch hochkomplexe Einsatz- und Erreichbarkeitskonzepte.

Hotlines im Massenverkehr

Auch mit dem besten Erreichbarkeitskonzept können sich, je nach Umsetzung und Geschäftsmodell, Wartezeiten für den Anrufer ergeben. Kaum ein Anrufer wird eine kurze Wartezeit beklagen, wenn er durch gezieltes Weiterleiten mit seinem Anliegen zum richtigen Ansprechpartner gelangt. Wie eingangs schon dargelegt, unterstützt eine sympathische Gestaltung der Warteschleifen und Bandansagen stets das positive Anruferlebnis des in der Situation dann Wartenden. Je länger es dauert, desto mehr wird die Geduld jedoch unweigerlich strapaziert. Gerade im Bereich der sogenannten Hotlines, die als telefonisches Eingangstor für große Kundengruppen genutzt werden, hat es sich darum bewährt, wenn das Telefonsystem zu Stoßzeiten die voraussichtliche Wartezeit berechnet und dem Anrufer diese per Bandansage mitteilt. Statt bloß mit ungewisser Aussicht in der »Warteschleife zu hängen«, kann der Anrufer eine begründete Entscheidung treffen: Auflegen oder noch etwas warten? Besonders kundenorientierte Lösungen setzen z. B. einen zuvor erfolglosen Anrufer beim erneuten Anruf in der Wartezeit weiter nach vorn oder bieten gleich die Möglichkeit, über Tastendruck einen Rückruf zu veranlassen.

Fazit

Mit sehr vielfältigen professionellen Lösungen können telefonische Ansagen in Verbindung mit intelligenter ITK-Technik jedes Unternehmen darin unterstützen, seine akustische Visitenkarte, seinen Kundendialog und zugleich die internen, telefoniegestützten Prozesse weiter zu optimieren. Unsere Experten beraten Sie gern.



Buchtipps

Fallen vermeiden, die uns das eigene Denken stellt



Bei der Arbeit und im täglichen Leben begegnen uns zahlreiche Situationen, die kleine wie große Entscheidungen verlangen. Eine gute berufliche Qualifikation, umfassendes Fachwissen und klarer Verstand helfen uns, die bestmöglichen Optionen abzuwägen. Und dennoch führen solche Voraussetzungen nicht immer zum gewünschten Ergebnis, sei es im Unternehmen oder privat. Den Gründen hierfür auf die Spur zu kommen, hat sich der Unternehmer und Erfolgsautor Rolf Dobelli verschrieben. Auf prägnante und unterhaltsame Weise stellt er dar, welche typischen »Denkfallen« sich bei uns allen über den langen Zeitraum menschlicher Evolution eingeschlichen haben.

Denn was in der Urgesellschaft noch als wichtige Strategie des Überlebens funktionierte, ist für den Entscheider von heute mitunter sogar hinderlich. Als eines von vielen Beispielen erklärt der Autor, wie es immer wieder dazu kommen kann, sich persönlich zu überschätzen, indem man schon instinktiv andere Meinungen ausblendet – auch wenn sie für die anstehende Entscheidung hilfreich wären.

Sein Rat: Bei jeder Entscheidungsfindung einmal kurz innehalten und die eigenen Motive bewusst hinterfragen. Die Essenz aus den zahlreichen Beispielen des Buches: Wer potenzielle Denkfehler kennt, kann diese Erkenntnis für sich nutzen und öfter die bestmöglichen Entscheidungen treffen.

Klar denken, klug handeln:

104 Denkfehler und Irrwege, die Sie besser anderen überlassen
 Carl Hanser Verlag GmbH & Co. KG, 2015, Autor: Rolf Dobelli, 489 Seiten,
 ISBN-13: 978-3446445130, Preis: 17,- EUR


LEXIKON

SDN Software-Defined Networking

Die heutigen Anforderungen an die Leistungsfähigkeit von Netzen, ob lokal oder im Internet, sind enorm. Immer größere Teilnehmerzahlen und Datenmengen sowie die Zunahme von Echtzeit-Anwendungen (z. B. VoIP-Telefonie, Gaming, Internet der Dinge) machen die Datenetze extrem komplex. Die bisherigen Mechanismen zur Steuerung der Datenströme geraten an ihre Grenzen, die Sicherstellung der Übertragungsqualität wird zum Problem. Mit SDN soll der drohenden Überlastung durch eine neue Netzarchitektur Einhalt geboten werden. Während in konventionellen Netzen viele einzelne Router gemäß den jeweiligen Hard- und Softwareeigenschaften die Wegfindung der Daten von Router zu Router steuern, führt SDN eine zentrale Steuerung ein und trennt die Aufgaben in zwei Ebenen, Control Plane und Data Plane.

Control Plane: Sie bildet die obere Ebene und regelt mittels Software den Datenfluss. Zentrale Kontrolleinheiten überblicken das Netz und berechnen den jeweils besten Weg für die Durchleitung der Datenpakete.

Data Plane: Auf der logisch gesehen unteren Ebene werden die Router auf ihre eigentliche Aufgabe, die Datenweiterleitung beschränkt und von den Steuerungsfunktionen weitestgehend befreit.

So soll nicht nur der Administrationsaufwand gesenkt, sondern zugleich die Effizienz, Qualität und Flexibilität der Netze drastisch gesteigert werden. Das macht die Technologie für große Providernetze, aber auch für den Unternehmenseinsatz attraktiv. Die intelligente Steuerung der Netzressourcen ermöglicht es, z. B. Lastmanagement und Qualitätssicherung bei vernetzten Unternehmensstandorten unabhängig vom Provider zu verbessern. Eine spannende Entwicklung, die bereits begonnen hat.



57.426

Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung

Zahl des Monats

Dem aktuellen Jahresbericht der Bundesnetzagentur zufolge wandten sich im Berichtsjahr 57.426 Verbraucher, doppelt so viele wie im Vorjahr, mit Reklamationen zu Telefonwerbung an die Behörde. Als Grund wird vermutet, dass die nicht erlaubten sogenannten Cold Calls, also Werbeanrufe ohne vorherige Zustimmung des Verbrauchers, trotz Bußgeldern (2017: 1,16 Millionen Euro) weiterhin wirtschaftlich attraktiv sind. Ebenfalls ist es nicht zulässig, bei Werbeanrufen die Rufnummernanzeige zu unterdrücken oder eine gefälschte Rufnummer anzuzeigen. www.bundesnetzagentur.de

Innovationen von damals

Telefonieren über den Großen Teich

Der 10. Februar 1928 war nicht nur ein Meilenstein in der Geschichte des Telefonierens, er symbolisiert auch den Aufbruch in eine globale Welt. Menschen in Berlin, Hamburg und Frankfurt am Main konnten ins 6.400 Kilometer entfernte New York telefonieren – die erste Fernsprechverbindung nach Übersee von deutschem Boden aus. Die frühen Nutzer waren vor allem Geschäftsleute, die sich den aktuellen Börsenkurs einholten. Ad hoc ging das nicht, allein die Anmeldefrist betrug 24 Stunden, überdies kostete jede Minute ganze 110 Mark – kein Wunder, dass die Damen vom Amt nur rund drei Gespräche pro Tag vermittelten.

Die Übertragung verlief zunächst via Kabel zum internationalen Fernamt London, von dort aus ging es weiter in die USA über Lang- und Kurzwellen, deren enorme Reichweiten zuvor Funkamateu-

re entdeckt hatten. Nach Abbruch der Beziehungen zwischen Deutschland und Großbritannien 1939 installierte man eine Direktverbindung nach Amerika. Doch die hohe Störanfälligkeit des Funknetzes blieb, an der Verlegung eines Transatlantikkabels führte kein Weg vorbei. Seit 1866 dienten solche Kabel zwar schon zum Telegrafieren, doch für das Fernsprechen genügten sie nicht. Erst Koaxialkabel und langlebige Elektronenröhren ermöglichten den Bau geeigneter Transatlantik-Fernsprechkabel, das erste ging im September 1956 in Betrieb. Nun konnten schon 36 Telefonate gleichzeitig zwischen Alter und Neuer Welt geführt werden.

Noch heute läuft der größte Teil der globalen Kommunikation über submarine Netze, mittlerweile zumeist durch moderne Glasfaserkabel.



Foto: Museum für Kommunikation Frankfurt

Berliner Telefonistinnen vermitteln 1928 die ersten Gespräche nach Amerika.

Zu guter Letzt

Das berühmteste Selfie der Welt

Wer hat die Bildrechte: Makak Naruto oder Tierfotograf Slater? Jahrelang wurde darüber vor US-Gerichten gestritten. Jetzt gibt es ein rechtskräftiges Urteil. Doch wie kam es überhaupt zu dem skurrilen Selfie-Streit?

Im Jahr 2011 war für den britischen Fotografen David Slater die Welt noch in Ordnung. Das Bild des Makaken Naruto war bei seiner Reportage über bedrohte Affenarten in Asien entstanden. Die neugierigen Tiere interessierten sich für Slaters Kameras, ein Makak lichtete sich dabei selbst ab und die spätere Online-Veröffentlichung war der Hit. Millionenfach wurde das Bild über soziale Medien verbreitet. Slater wollte den Erfolg



Fotograf: David Slater

**Schwarzmakak Naruto.
Ihm ist es vermutlich egal.**

wirtschaftlich nutzen, aber die US-Tierschutzorganisation PETA reichte dagegen Klage ein, da nicht Slater, sondern Naruto auf den Auslöser gedrückt habe. Zugleich beanspruchte PETA, als Treuhänder (»nearest friend«) für Naruto die finanzielle Verwertung auszuüben. PETA unterlag und ging in Berufung. Slater erklärte 2017, seine Anwaltskosten nicht mehr tragen zu können. Im April 2018 urteilte das Berufungsgericht in San Francisco in letzter Instanz, dass PETA Slaters Kosten erstatten müsse und der Fotograf für die Bildnutzung Entgelte verlangen dürfe. Mehr zu den Hintergründen: www.wbs-law.de

Impressum

DISPLAY Ausgabe 2-2018

Produktion: VAF Bundesverband Telekommunikation e.V., medienwerkstatt (www.vaf-ev.de), Otto-Hahn-Straße 16, 40721 Hilden
Redaktion: Martin Bürstenbinder (V. i. S. d. P.), Christian Grünewald, Folker Lück, Mathias Hein, Julia Noglik

Layout: Uwe Klenner, Lektorat: Christian Jerger

Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Angaben/Daten wurden nach bestem Wissen erstellt, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

E-Mobilität und Sicherheitstechnik

Am 7. Juli hat der langjährige AFD-Kunde Anders Automobile, ein Jaguar- und Land-Rover-Händler aus Meckelfeld bei Hamburg, den neuen Jaguar I-PACE vorgestellt.

Dass der erste vollelektrische Jaguar auf ganzer Linie überzeugt, daran ließen die Gäste bei der Präsentation keinen Zweifel. Auch die bisherigen Bestellzahlen bestätigen die Begeisterung für die Innovation. Schließlich setzt der SUV Maßstäbe mit seinem effizienten Antrieb:

Der Allradantrieb auf Basis zweier von Jaguar entwickelter Elektromotoren, die zusammen 400 PS und 696 Newtonmeter Drehmoment abgeben, beschleunigt den I-PACE in 4,8 Sekunden auf Tempo 100. Die 90-kWh-Lithium-Ionen-Batterie liefert eine Reichweite von bis zu 480 Kilometern mit einer EV-spezifischen Navigation zur reichweitenoptimierten Routenführung.



Bildquelle: R. Schröder / Anders Automobile

Verkaufsleiter Michael Strohmaier und Geschäftsführer Herman-Josef Poth bei der Vorstellung des I-PACE

AFD digitalisiert Arbeitsabläufe

Ende letzten Jahres hat eine neue Branchensoftware bei uns Einzug gehalten. Sie erlaubt es, viele zuvor papiergebundene Arbeitsschritte nun digital auf den Mitarbeiter-Tablets abzuwickeln.



Bildquelle: Adobe Stock

Für Sie als Kunden ändert sich wenig. Lediglich Dienstleistungsbelege, welche seit über 40 Jahren in Papierform vorgelegt wurden, werden nun auf einem Tablet angezeigt und dort von Ihnen mit Unterschrift quittiert. Kopien dieser Belege gehen Ihnen dann entweder direkt per E-Mail zu oder wir fügen sie später beim Rechnungsversand hinzu.

Seit der Gründung des Autohauses vor über 15 Jahren arbeitet die AFD auf dem Gebiet der Kommunikations- und Sicherheitstechnik mit Anders Automobile zusammen. Erst kürzlich wurde die ursprüngliche Telekommunikationsanlage auf aktuelle Mittel 5000 VoIP-Technologie hochgerüstet. Alle Mitarbeiter verfügen neben innovativen digitalen Telefonen über leistungsfähige schnurlose DECT-Endgeräte.

Im Bereich der Sicherheitstechnik setzt Anders auf Video- und Einbruchmeldetechnik von Honeywell. Im Zuge der aktuellen Erweiterung des Autohauses

wird die Honeywell MB100 ersetzt. Hierzu ein Hinweis: Die Honeywell EMA MB100 ist zum Jahresende 2018 abgekündigt. Bei Austausch des Systems durch eine MB Secure können diverse Komponenten weiterverwendet werden und tragen zur Minderung der Investitionskosten bei.

AFD jetzt nach DIN 9001-2015 zertifiziert

Seit 14. September dieses Jahres ist ein nach ISO 9001-2015 zertifiziertes Qualitätsmanagement für Unternehmen in unserer Branche verpflichtend. Am 12. September 2018 haben wir diese weiterentwickelte Zertifizierung erhalten. Sie ersetzt die früheren Zertifizierungen nach DIN 9001, welche wir seit 1994 fortführend besitzen.

Zeitgleich erfolgte auch die Prolongation der Zertifizierung nach DIN 14675 für Brandmeldeanlagen (BMA) und Sprachalarmierungssysteme (SAA). In

der Kepler Passage in Schwerin wurde die von uns errichtete Esser-BMA erweitert und um ein SAA des gleichen Herstellers ergänzt. Die Kepler Passage ist ein seit über 20 Jahren bestehendes Einkaufszentrum mit 6.000 Quadratmetern Einkaufsfläche, das aktuell einige neue Mieter gewonnen hat. Für uns die Gelegenheit, diese Leistung der Planung, Errichtung und Wartung einer neuen SAA vom TÜV Süd unter Berücksichtigung der neuen Regularien erfolgreich begutachten zu lassen.



Mitarbeiter gesucht!
SERVICETECHNIKER
m/w
Zum sofortigen Eintritt

AFD Allgemeine Fernsprech- und Datenanlagen Deutschland GmbH

Fangdieckstraße 75b
22547 Hamburg

040 853853

040 8538555 (Fax)

info@afd-deutschland.de

www.afd-deutschland.de

Für Fragen und Anmerkungen zu Themen rund um die Kundenzufriedenheit melden Sie sich bitte unter 0800 8538538 oder unter display@afd-deutschland.de.