

... und es hat „Klick“ gemacht

Der Telekommunikationsspezialist AGFEO hat in Zusammenarbeit mit der DATEV e.G. den sogenannten „DATEV-Klick“ entwickelt, der eine Verbindung zwischen DATEV-Software und einem AGFEO-Kommunikationssystem herstellt. FACTS sprach zu diesem Thema mit dem Omega-Consult-Geschäftsführer Markus Opel.

FACTS: Herr Opel, stellen Sie doch bitte kurz Ihr Unternehmen Omega Consult vor.

Markus Opel: Die Omega Consult ist ein modernes Systemhaus und profitiert von einem 25-jährigen Erfahrungsschatz. Wir stehen für zukunftsorientierte Lösungen im IT- und Telekommunikationsbereich, derer Vernetzung in der heutigen Bürowelt immer größere Bedeutung zukommt. Deswegen bieten wir kompetente Lösungen aus einer Hand an. Unsere Kunden im Raum Bodenseekreis, Sigmaringen, Oberschwaben sowie im Allgäu finden nicht nur eine individuell auf den jeweiligen Bedarf zugeschnittene Beratung, Planung und Realisierung ihrer Vorhaben, sondern erfahren auch eine zuverlässige Betreuung und eine langjährige vertrauensvolle Partnerschaft. Die Spezialgebiete neben der TK sind die Netzwerktechnik, Video-Conferencing-Systeme, IP-Netzwerk-Video, Video-Management und Inter-Networking.

FACTS: Welche Möglichkeiten bietet AGFEO im Bereich der Computer-Telefonie-Integration (CTI)?

Opel: Ein Alleinstellungsmerkmal von AGFEO-TK-Anlagen ist, dass die Integration unabhängig vom Einsatz sogenannter TAPI (Telephony Application Programming Interface)-Treiber möglich ist. TAPI ist eine Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen. Anwendungen, die für diese Schnittstelle programmiert sind, sorgen in Microsoft-Umgebungen oftmals für Probleme. Die CTI-Schnittstelle AGFEO-Klick, die auf der Software TK-Suite Professional aufsetzt, ermöglicht dagegen einen reibungslosen Betrieb ohne TAPI. Auch im Bereich der spezialisierten Software bietet AGFEO Lösungen an. Neulich haben wir beispielsweise den speziellen „DATEV-Klick“, der im Prinzip ein modifizierter AGFEO-Klick ist, bei einem Kunden eingerichtet. Eine Besonderheit ist, dass dieser nicht nur im lokalen Netz funktioniert, sondern auch in einer Umgebung wie DATEV-ASP (Application-Service-Provider). Bei jedem Anruf werden die Mandantendaten auf dem Rechner des Nutzers angezeigt. Das heißt, schon bevor ein Gespräch entgegengenommen wird, weiß der Mitarbei-

ter, um welchen Anrufer es sich handelt. So kann er aus der eingblendeten Anrufannahme heraus einen Mandanten-Stammdatensatz öffnen oder bei neuen Mandanten einen Datensatz anlegen. Der Vorteil: Jeder Mitarbeiter kann so wesentlich besser vorbereitet in ein Telefongespräch gehen. Umgekehrt können auch Anrufe aus der DATEV-Software initiiert werden. Zudem gibt es noch viele weitere Softwarelösungen, die auf dem AGFEO-Klick basieren. Beispiele sind Outlook, Addison, HDM und Stotax-Kanzlei.

FACTS: Beschreiben Sie bitte kurz das Unternehmen des Anwenders, bei dem Sie kürzlich den „DATEV-Klick“ installiert haben.

Opel: Die SPK Storz & Kollegen in Weingarten ist Teil der SPK-Gruppe. Die Tätigkeitsfelder sind Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung, Rechtsberatung und Unternehmensberatung. Das Team besteht aus zehn Partnern mit der mehrfachen Qualifikation eines Steuerberaters, Wirtschaftsprüfers oder Rechtsanwalts. Die Kanzlei in Weingarten wurde Anfang der



KOOPERATION: Markus Opel (links), Geschäftsführer von Omega Consult, und sein Kunde Friedrich Poth, Wirtschaftsprüfer und Steuerberater bei SPK Storz & Kollegen.

50er-Jahre von Rudi Storz gegründet. Ende der 80er-Jahre trat sein Sohn Winfried Storz (Steuerberater und Rechtsanwalt) in die Kanzlei ein.

FACTS: Worauf kommt es beim Kauf einer Telefonanlage an, die speziell bei einer Steuerberatungsgesellschaft eingesetzt wird?

Opel: Generell sollte eine TK-Anlage ein Unternehmen in der täglichen Arbeit unterstützen, diese erleichtern und vor allem vereinfachen. Da in einer Steuerberatungsgesellschaft äußerst komplexe Abläufe vorhanden sind, ist eine Anlage mit Endgeräten, die keine Insellösung bildet, sondern mit Netzwerk und Software integrierbar ist, extrem wichtig. Bei der SPK Storz & Kollegen wurde aus diesen Gründen die Telekommunikationsanlage AGFEO AS200V mit Modulen für DECT-IP-Systeme, für Amtsleitungen und analoge Endgeräte wie Fax und Frankiermaschinen sowie für die Systemtelefone vom Typ ST 45 verbaut, von denen 35 Stück in der klassischen Ausführung als UP0-Gerät und sieben als IP-Gerät angeschafft wurden. 15 Systemtelefone sind mit einem DECT-Headset verknüpft.

FACTS: Welche weiteren Funktionen der Telefonanlage nutzt der Anwender?

Opel: Die TK-Suite Professional ermöglicht dem Anwender ein bildschirmzentriertes Arbeiten. Es ist nicht nur möglich, aus der DATEV-Software heraus zu telefonieren, sondern die TK-Suite ermöglicht es zudem, durch die Konfiguration von Softkeys auch aus vielen anderen Anwendungen zu telefonieren.

Dazu muss nur die Rufnummer markiert, der Softkey gedrückt werden und schon wird eine Verbindung aufgebaut. Erweiterte Anruflisten sind ein zusätzliches Feature.

Über diese sieht man alle ein- und ausgehenden Gespräche mit der zusätzlichen Information, wer den Anruf angenommen hat. Weitere Funktionen sind die Favoritenwahl per Button, Umleitung per Mausclick und der interne Status der Mitarbeiter. Zusammenfassend kann man sagen, dass die Telefonie durch das Zusammenwachsen von TK und IT um ein Vielfaches einfacher geworden ist.

FACTS: Gab es Besonderheiten bei der Installation?

Opel: Altlasten in Bezug auf die Installation der Verkabelung, die nicht mehr zeitgemäß ist, erforderten viele Anpassungen. Eine Besonderheit ist auch die DECT-Telefonie, die stockwerkübergreifend ohne Unterbrechung eines Gesprächs funktioniert. Dazu wurde eine DECT-IP-Multizelle mit vier Basen installiert, die nun die gewünschte Abdeckung erfüllt.

FACTS: Wie bewerten Sie das Produktportfolio von AGFEO?

Opel: Mit der nahenden Markteinführung der modularen Anlagen aus der neuen ES-Serie ist ein weiterer Schritt dafür getan, das Portfolio nach oben hin auszubauen. Die Anzahl der Programme, die mit dem AGFEO-Klick zusammenarbeiten, wächst stetig.

FACTS: Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit dem Hersteller?

Opel: Die Zusammenarbeit mit AGFEO ist durchweg positiv. Tauchen Probleme im Feld auf oder kommt der Kunde mit ausgefalleneren Wünschen, so steht man als Fachhändler keineswegs im Regen. Lösungswege sind immer schnell gefunden. Man muss bei AGFEO keine bürokratische Struktur in Kauf nehmen, es funktioniert vieles auf kurzen Wegen. Besonders erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit Lars Brückner aus der Projektteilung. Sein Einsatz und auch seine Verbindungen zum Unternehmen DATEV ermöglichten es, Workarounds bezüglich des Handlings der TK-Suite in der DATEV-ASP-Umgebung problemlos zu testen und auch zum Einsatz zu bringen.

Christoph Schwantes ■



ERFOLGREICH UMGESETZT: Die Mitarbeiter von SPK Storz & Kollegen können heute bei Anrufannahme einen Mandanten-Stammdatensatz öffnen oder einen neuen Datensatz anlegen. Anrufe lassen sich zudem direkt aus der DATEV-Software initiieren.