



„Über eine Schnittstelle zur Team-Call 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.“

von Maik Dorl

Geschäftsführer | Projektron GmbH

Über die 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 800 Kunden, sondern auch wir selbst. Denn: Unternehmensweit setzen wir Projektron BCS ein.

Ergänzend zur Software bieten wir umfangreiche Serviceleistungen an. Diese reichen von der in-



zielgruppen-spezifische Projektron BCS-Schulungen und individuelle Workshops bis hin zur passenden Anwenderunterstützung im Support. An fünf Standorten sind wir dabei mit insgesamt über 110 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.

Projektron GmbH



Branche: Softwarehersteller
Zusammenarbeit seit: 2010
Anzahl Mitarbeiter: >110

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

Stand: 01/2023

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.

Entscheidung für ilink Kommunikationssysteme GmbH

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 Geschäfts-

fürer der ilink Kommunikationssysteme GmbH, Carsten Gericke, in der Findungsphase. Wir freuen uns auch weiterhin auf eine gute Zusammenarbeit.“, so Marten Huisinga, Geschäftsführer der Projektron GmbH.

Anstatt viele verschiedene Schnittstellen für unterschiedliche Telefonanlagen zu pflegen, haben wir uns für eine Schnittstelle zur TeamCall Telephony Access Platform von ilink entschieden. Denn der TeamCallServer 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 können wir unseren Kunden eine CTI-Lösung für verschiedene Telefonanlagen bieten.

Eingehende Telefonate

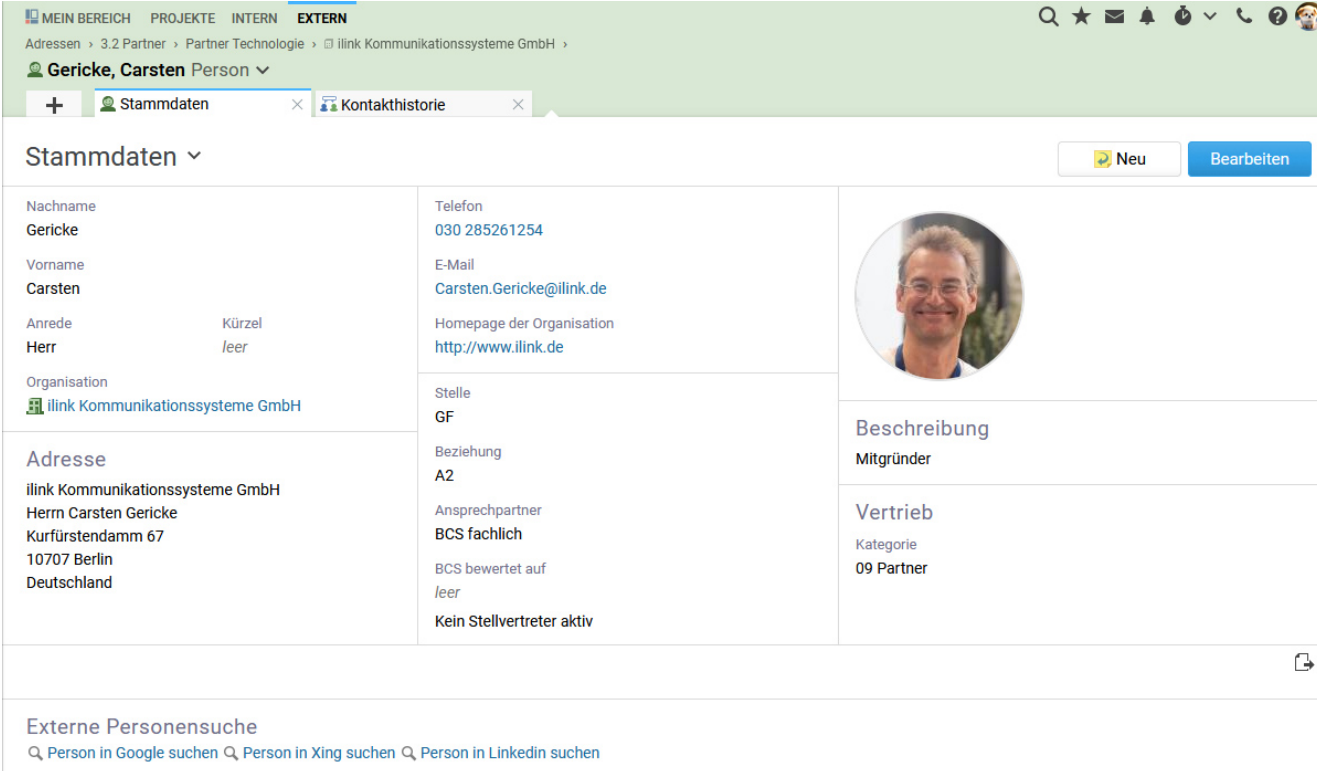
Die TeamCall Telephony Access Platform von ilink überwacht die Telefonanlage und leitet eingehende Anrufe an Projektron BCS weiter. Werden wir angerufen, nehmen wir die Anrufe über Projektron BCS an und können gleichzeitig die im Kundenmanagement hinterlegten Informationen zum Anrufer abrufen. So haben 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.


Ausgehende Telefonate

Mit der Projektron BCS-Anbindung an die TeamCall Telephony Access Platform 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

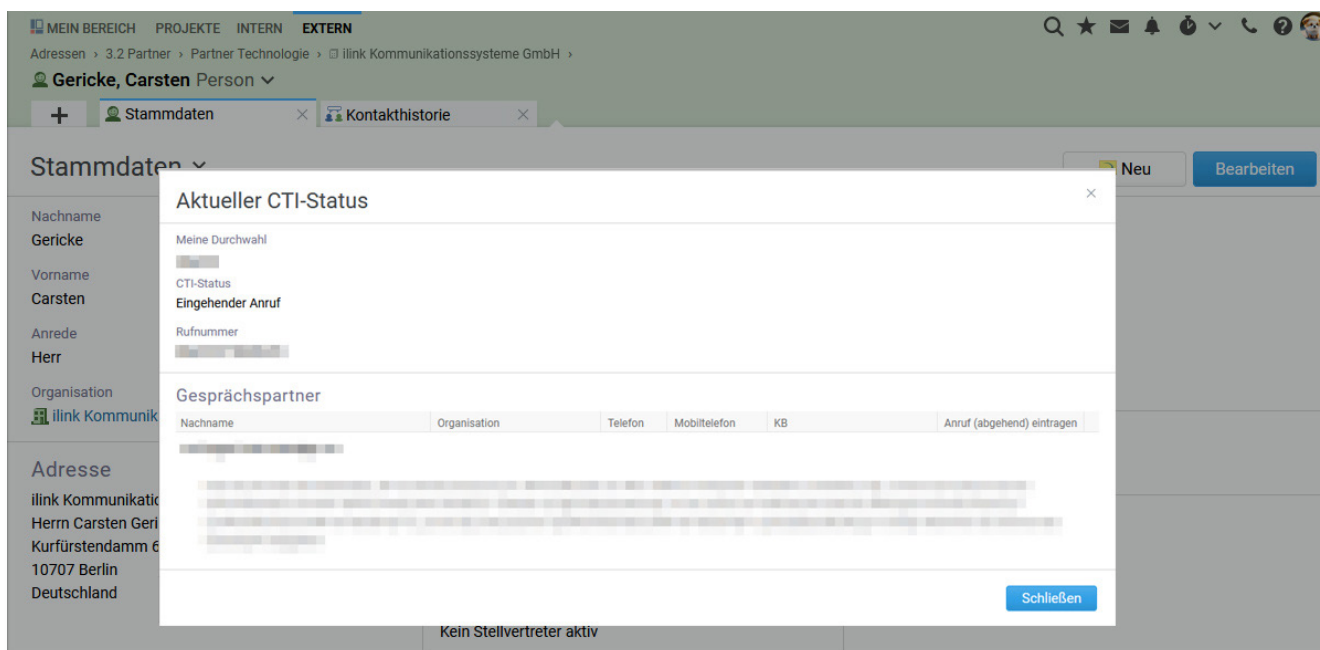


The screenshot shows a CRM interface for a contact named Carsten Gericke. The contact is associated with 'ilink Kommunikationssysteme GmbH'. The profile includes fields for name, address, phone, email, and organizational details. A circular profile picture of Carsten Gericke is visible. The contact is categorized as 'Mitgründer' (Co-founder) and '09 Partner' in the sales department. Search options for external profiles are provided at the bottom.

Nachname Gericke Vorname Carsten Anrede Herr Kürzel leer Organisation ilink Kommunikationssysteme GmbH	Telefon 030 285261254 E-Mail Carsten.Gericke@ilink.de Homepage der Organisation http://www.ilink.de Stelle GF Beziehung A2 Ansprechpartner BCS fachlich BCS bewertet auf leer Kein Stellvertreter aktiv	 Beschreibung Mitgründer Vertrieb Kategorie 09 Partner
--	---	--

Externe Personensuche
 Person in Google suchen Person in Xing suchen Person in LinkedIn suchen

Wir verwalten unsere gesamten Geschäftskontakte zentral und übersichtlich im CRM von Projektron BCS.



Werden wir angerufen, nehmen wir die Anrufe über Projektron BCS an und können gleichzeitig die im Kundenmanagement hinterlegten Informationen zum Anrufer abrufen.

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 websolutions GmbH, 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 Klausner, 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