

Effiziente Kundenkommunikation

Welchen Beitrag leistet Unified Communication zur Optimierung im Unternehmen?

Bild: shutterstock.com / BigPixel Photo

Alles im Blick

Sicherer Zutritt mit IP-Video-Türsprechanlagen

Gut vorbereitet

BSI gibt Hilfestellung bei Hackerangriffen

Moderne Technik für mehr Kundenzufriedenheit



Ob Gesundheitsdienstleister, Einzelhändler, Kulturstätten oder Organisationen – Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, sich an das sich verändernde Kommunikationsverhalten ihrer Kunden anzupassen. Telefonie und E-Mail sind unverändert die Basis der Kundenbindung, aber auch

innovative Kanäle, wie z. B. Chat-Dienste, wollen Kunden laut aktuellen Studien vermehrt nutzen. Das steigert auch die Anforderungen an Unternehmen: Sie sollen in der Lage sein, auf die Anliegen ihres Kunden möglichst schnell zu reagieren. Darin liegt eine große Herausforderung, aber in Zeiten des technologischen Fortschritts auch gleichzeitig eine große Chance.

Da setzt moderne Kommunikationstechnik an: Mit unseren Lösungen unterstützen wir Unternehmen darin, sich auch bei sich veränderndem Nutzungsverhalten weiterhin auf ihre Kunden einzu-

lassen und mit ihnen in Kontakt zu bleiben. Damit Sie Ihren Kunden zeitgemäße Kontaktaufnahmen nach ihren Bedürfnissen anbieten können und diese auch sinnvoll miteinander in eine einheitliche Kommunikationsplattform überführen können, stehen wir Ihnen mit einer für Ihr Unternehmen passenden UC-Lösung unterstützend zur Seite. Das macht Ihre Mitarbeiter flexibel und standortunabhängig erreichbar, führt zu kürzeren Reaktionszeiten und damit zu mehr Kundenzufriedenheit.

Wie Unified Communication (UC) die Kundenerlebnisse noch weiter positiv beeinflussen kann, erläutern wir Ihnen im Titelthema unserer aktuellen Ausgabe.

Herzlichst, Ihre

Sabine Keitel
Geschäftsführerin

Silvia Keitel
Geschäftsführerin

Die 110 ruft nicht an

Erscheint die Anrufnummer 110, ist sie in jedem Fall manipuliert.
Bundesnetzagentur setzt neue Schutzbestimmungen durch.



Seit 2020 hat Telefonbetrug durch die Verschleierung der Identität des Anrufers mithilfe einer falschen Rufnummernanzeige massenhaft zugenommen. Zwei Beispiele: Manche Betrüger nutzen die Anzeige der 110, um sich als Polizisten auszugeben. Andere übertragen in kurzen Anrufen ausländische Rufnummern, die deutschen Ortsvorwahlen ähneln. Ruft der Angerufene zurück, so landet er bei einer teuren Auslandsnummer.

Technisch wird dies durch die für viele Geschäftszwecke sinnvolle Funktion »CLIP no screening« ermöglicht, d. h. die Anzeige einer vom Anrufer frei definierten Rufnummer. Um den Missbrauch einzudämmen, hat die Bundesnetzagentur zwei Maßnahmen in Kraft gesetzt: Netzbetreiber müssen Anrufe abbrechen, wenn bestimmte Nummern über-

Wozu benötigt man »CLIP no screening«?

Die Funktion ist ein essenzieller Bestandteil moderner Telefonie, besonders in der Business-Kommunikation. Wenn z. B. Nebenstellen eine zentrale Rufnummer mitsenden sollen, sodass nach außen immer die Firmennummer signalisiert wird, so wird »CLIP no screening« genutzt. Beispiele: Contact-Center, Serviceorganisationen, mehrere Firmenstandorte, Homeoffice-Einbindung.

tragen werden, z. B. die Notrufnummern 110 und 112, die 0900-Rufnummerngasse (Premiumdienste) oder auch sämtliche Nummern von Auskunftsdiensten (118xy). Zudem sind Netzbetreiber verpflichtet, bei Anrufen aus dem Ausland, welche eine deutsche Rufnummer mitsenden, deren Anzeige zu unterdrücken. Ausgenommen sind Mobilfunknummern im internationalen Roaming.

Alles im Blick

Mit IP-Video-Türsprechanlagen flexibel und sicher Zutritt gewähren im Unternehmen

Moderne Video-Türsprechanlagen erweitern die klassische Türsprechstelle um das Bild des Besuchers und können darüber hinaus dank der Nutzung des Internetprotokolls (IP) noch viel mehr. Die Bildübertragung erhöht bereits die Si-

cherheit und den Komfort, da der Mitarbeiter über das Videobild mehr Informationen zum Wartenden erhält als über Sichtkontakt. Ist kein gesonderter Empfang im Eingangsbereich vorhanden oder dieser vorübergehend nicht be-

setzt, so ist das kein Problem mehr: Durch Integration in die TK-Anlage und mittels Bediensoftware auf den jeweils installierten Arbeitsplatzrechnern kann gemäß interner Verabredung ein Kollege oder eine Kollegin die Empfangsaufgabe übernehmen – unabhängig von der Lage des Büros. Die Türöffnung erfolgt durch einen Mausklick oder Tastendruck am Telefon. Zusätzliche Mobilität wird gewonnen, wenn die Anwendung als App auf mobilen Endgeräten mit Display wie Smartphones installiert wird.

Nützliche Erweiterungen

Um DSGVO-konform die Sicherheit weiter zu erhöhen, kann bei vielen Systemen auch das Videobild mit Zeitstempel aufgezeichnet und die Türöffnung protokolliert werden. Im Bedarfsfall ist dann bereits die Videoaufzeichnung zu einer Person vorhanden. Ebenso können die Systeme im Dauerbetrieb zur vollwertigen Videoüberwachung des Eingangsbereichs – oder auch beispielsweise eines Lagertors – genutzt werden.



Bild: shutterstock/Andrey_Popov / shutterstock/Bober73 / VAF

Richtig vorbereitet bei Hackerangriffen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) gibt Hilfestellung.

Kleine und mittlere Unternehmen beschäftigen sich oft nicht mit dem unliebsamen Thema des Risikos eines Cyberangriffs auf das eigene Unternehmen. Allerdings ist die Vorstellung, dass nur große Konzerne zur Zielscheibe werden, weit gefehlt. Wenn im schlimmsten Fall ein Angriff erfolgreich war, ist für die Schadensminimierung schnelles und dabei planvolles Handeln entscheidend. Laut Ermittlungsbehörden sind jedoch viele Unternehmen auf den Fall der Fälle schlecht oder gar nicht vorbereitet. Hier setzt das BSI mit dem aktuellen Informationsblatt »Die Top 12 Maßnahmen bei Cyber-Angriffen« an. Zahlreiche Tipps und Kontaktadressen auf der BSI-Homepage (www.bsi.bund.de/dok/13983460) bieten weitere Informationen.

Die in den zwölf Punkten formulierten Fragen geben Hinweise, wie ein Unternehmen sich vorbereiten kann, um einen

erfolgreichen Angriff bestmöglich zu bewältigen. So sollte beim Istzustand im Normalbetrieb hinterfragt werden, ob die digitalen Unternehmensdaten auch forensisch geeignet gesichert sind und eine für den Notfall brauchbare Dokumentation existiert. Zu den unmittelbaren Punkten nach einem Angriff gehört die umfassende Trennung der Systeme,

Endgeräte und Back-ups vom Firmennetz und Internet. Ein anderes Beispiel ist die scheinbar einfache Frage: Weiß das Unternehmen, welche Kernprozesse aufrechterhalten werden müssen?

Die Bewältigung eines Cyberangriffs bleibt stets individuell und muss an die Gegebenheiten der IT, die Art des Angriffs und die Ziele der Organisation angepasst werden. Die Empfehlungen des BSI liefern darum keinen fertigen Handlungsplan nach einem Angriff, stellen aber Fragen, über die nachzudenken sich für jedes Unternehmen lohnen dürfte – gerade als Präventionsmaßnahme.



Hier geht's zu den zwölf Fragen des BSI: »TOP 12 Maßnahmen bei Cyber-Angriffen«



Effiziente Kundenkommunikation

Welchen Beitrag leistet Unified Communication zur Optimierung im Unternehmen?



Von UC profitieren nicht nur die Mitarbeiter, sondern vor allem die Kunden eines Unternehmens: Sie können z. B. am Telefon schneller und effizienter betreut werden.

Bild: shutterstock.com/ BigPixel Photo

In den meisten Unternehmen kommt heutzutage für die interne und externe Kommunikation eine Vielfalt an Anwendungen zum Einsatz, die zudem teils auf unterschiedlichen Endgeräten genutzt wird: Telefone, Handys, Video, E-Mail, aber auch Chat und weiterhin Fax – um einige Beispiele zu nennen. Mit der Vielfalt und der gegebenenfalls standortunabhängigen Nutzung (Büro, Homeoffice, unterwegs) gehen jeweilige Vorteile einher. Doch ohne eine sinnvolle Integration liegt ein großer Nachteil darin, dass die Kommunikation zwischen den Medien getrennt ist und es so immer wieder zu Brüchen kommt. Je vielfältiger und flexibler der Einsatz von Kommunikationsmitteln, umso größer die daraus entstehenden Herausforderungen für die interne Teamorganisation und die externe Kommunikation mit den Kunden. Eine vereinheitlichte »Unified«-Kommunikation löst dies und trägt entscheidend zur Optimierung sowohl der internen Kommunikationsprozesse als auch der Kom-

munikation mit den Kunden bei. Einheitliche Bedienoberflächen unterstützen die benutzerfreundliche und intuitive Anwendung für die Mitarbeiter. Ziel ist es, alle Kommunikationskanäle zu bündeln, um die unternehmensweite Kommunikation zu verbessern und einfacher zu gestalten.

UC – Vorteile für Mitarbeiter und Kunden

Zu den UC-Lösungen gehören alle Kommunikationslösungen, die in einem Unternehmen im Einsatz sind. Die IP-Telefonie (Sprachkommunikation) spielt dabei eine zentrale Rolle. UC verfolgt das Ziel, die Zusammenführung all dieser Werkzeuge und Geräte barrierefrei zu einer schnelleren und effizienteren Kommunikation zu führen. Intern begünstigt dies eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit, indem UC das Arbeiten im Homeoffice oder von unterwegs vereinfacht. Die Folge: Sind die Mitarbeiter untereinander

besser vernetzt, steigert dies auch die Servicequalität für Geschäftspartner und Kunden. Denn egal von wo aus man in die Interaktion mit seinen Kunden tritt, sie erwarten die gleiche Servicequalität, ganz unabhängig vom Arbeitsplatz oder der Ausstattung des Supports.

Erweitert man UC mit modernen Kollaborationsfunktionen, wie Desktop- und Dokumentensharing oder Whiteboards, gleicht der virtuelle Raum immer mehr dem Meetingraum in der Realität. Eine UC-Plattform eröffnet Menschen im Arbeitsumfeld die Möglichkeit, sich in die Gegenwart des jeweiligen Kommunikationspartners zu versetzen. Wie in einem »echten Meeting« können sie bei Bedarf schnell auf ein Whiteboard kritzeln oder sich auf den Bildschirm gucken lassen, um ihrem Gegenüber etwas zu demonstrieren. Für den Kunden soll das Supporterlebnis über ein UC-Tool ebenso positiv und effektiv sein wie in Präsenz.

Sind alle Kommunikationstools miteinander verbunden, gibt es keine Brü-

che mehr in der Kommunikation. Ein Mitarbeiter kann unterwegs einen Anruf vom Mobiltelefon aus entgegennehmen, obwohl der Kunde die Festnetznummer gewählt hat. Ist der Mitarbeiter gerade in einem Webmeeting, wird ein eingehender Kundenanruf z. B. zu einem Teamkollegen umgeleitet. Für jeden Fall kann ein vorgefertigtes Szenario hinterlegt werden. Der Kommunikationsfluss wird zu keiner Zeit unterbrochen. Nutzt man dazu eine weitere Kernfunktion von UC, nämlich Drittanwendungen in die UC-Umgebung über eine gemeinsame Schnittstelle zu integrieren, steigert man den Support im Unternehmen und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zusätzlich.

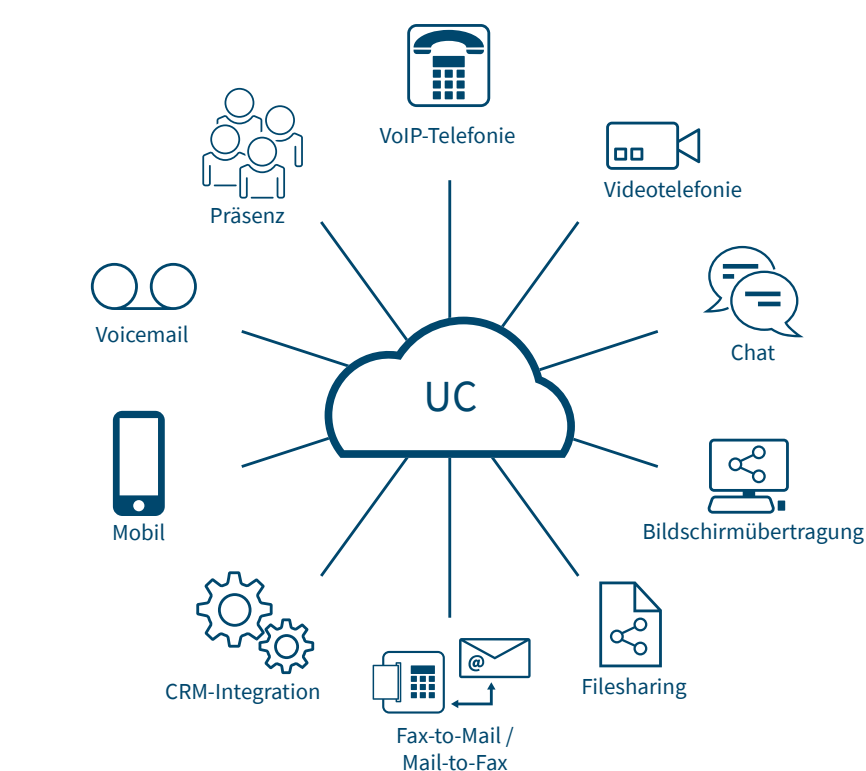
Bei Kundenkontakt alle Infos parat

UC integriert IP-basierte Kommunikationsmittel direkt in die vertraute Benutzeroberfläche gängiger Anwendungen. Wird beispielsweise ein System für Customer Relationship Management (CRM) über eine Schnittstelle mit UC gekoppelt, erreichen Unternehmen eine weitere Stufe in Richtung kundenorientierte Kommunikation. Denn das optimale Kundenerlebnis z. B. bei einem Anruf entsteht, wenn der Mitarbeiter alle vorhandenen und nötigen Informationen im

»Mit der Unterstützung von UC arbeiten Unternehmen grundsätzlich effektiver, vor allem mit ihren Kunden.«

Moment der Rufannahme parat hat – vom Namen des Kunden bis zur aktuellen Bestellung sowie der Kommunikationshistorie. Das ist die Grundlage, um exzellenten Service am Telefon bieten zu können, zudem spart es Zeit und ist effizient.

In der Praxis sieht das so aus: Klingelt das Telefon, öffnet sich auf dem Bildschirm ein Fenster und der Mitarbeiter ist sofort bestens vorbereitet, um den anrufenden Kunden persönlich zu begrü-



UC ermöglicht die Integration der verschiedenen Kommunikations- und Kollaborationsmittel zu einer Einheit.

ßen, ihn gut informiert zu bedienen oder an die richtige Fachkraft weiterzuvermitteln. Mithilfe von Sprachdialogsystemen ist es sogar möglich, dass das System den Kunden direkt zu den richtigen Fachleuten weiterleitet. Der Kunde erlebt in beiden Fällen, dass das Unternehmen ihn gut kennt, und fühlt sich gut aufgehoben. Service und Vertrieb können unmittelbarer reagieren und Gesprächsnotizen während oder nach dem Telefonat einpflegen. Entscheidend bei der Integration: Die Benutzeroberfläche ist immer dieselbe und bietet den Mitarbeitern in Vertrieb oder Service eine sichere Orientierung. Alle Funktionen sind unabhängig vom verwendeten Endgerät.

Durch die Integration in die UC-Plattform erfolgt auch automatisch eine Dokumentation der Anrufliste, was neue Möglichkeiten für die zentrale Auswertung der Kundenbeziehung eröffnet: Wie oft ruft der Kunde an? Können Anliegen im ersten Gespräch geklärt werden? Welcher Bezug besteht zum Umsatz? Die Integration des CRM spart also Zeit, sichert eine zentrale und transparente Dokumentation sowie eine effektivere Kundenbetreuung, die die Bindung stärkt.

UC ist zukunftsichere Kommunikation mit Kunden

Gleichzeitig werden durch UC die Weichen für eine zukunftsichere Kommunikation gestellt. Nicht nur die eigenen jüngeren Mitarbeiter möchten einen modernen Arbeitsplatz, sondern auch die Kunden wollen adäquat und zeitgemäß adressiert werden. Gut ausgebildete Fachkräfte wollen ihre Arbeit flexibel und agil erledigen können. UC vereint traditionelle Kommunikationstools, wie Fax, mit neueren, rein digitalen Tools in einer Plattform.

Für Unternehmen, die sich vor den Herausforderungen der zeitgemäßen Kundenkommunikation sehen, liegt die Zukunft in der vernetzten Kommunikation, nicht im Aufbau von Inseln oder dezentralen Silos. Das setzt in Unternehmen enormes Potenzial für Innovationen frei und trägt damit zum erfolgreichen Bestehen in umkämpften Wettbewerbsfeldern bei.

UC-Lösungen bilden die technologische Basis für dieses Umdenken, das Kunden und Partner in die Kommunikationsstrukturen einbindet.

Buchtipps

Passende Mitarbeiter und Kunden anziehen

Mit der richtigen Unternehmenskultur zum Erfolg

Wie ziehen Unternehmen die passenden Mitarbeiter und idealen Kunden an? Es gibt Unternehmen, die sich auch heute noch ihre Mitarbeiter aussuchen können und deren Kunden Schlange stehen, um neue Produkte oder Dienstleistungen zu erwerben. Was diese Unternehmen von anderen unterscheidet, ist laut Autor Christian Conrad ihre magnetische Unternehmenskultur, ein unschätzbare Wettbewerbsvorteil im Kampf um die Besten. »Magnetische Unternehmenskultur« beschreibt anhand konkreter und aktueller Beispiele, was eine solche anziehende Kultur ausmacht, warum sie gerade in der Zeit der digitalen Transformation so entscheidend ist und wie jedes Unternehmen seine Kultur magnetischer gestalten kann.



Magnetische Unternehmenskultur

Wie Unternehmen die PASSENDEN Mitarbeiter und die IDEALEN Kunden anziehen
 Autor: Christian Conrad, 220 Seiten, BoD 2019, ISBN-13: 978-3749464944
 Preis: 19,90 Euro



LEXIKON

Quality of Service

Professionelle Telekommunikationsanlagen mit hochwertigen Endgeräten bilden die Kernkomponenten für beste Klangqualität und Sprachverständlichkeit in der Telefonie. Die Übertragung der Sprachdaten erfolgt dabei in der aktuellen Netztechnik allerdings nicht mehr separat in eigenen Leitungen, sondern in dem allgemein genutzten Datennetz im Unternehmen. Somit teilt sich die Telefonie den Übertragungsweg mit sämtlichen anderen Anwendungen wie E-Mail, Softwarenutzung oder

QoS

Surfen im Web. Selbst in groß dimensionierten Datennetzen kommt es dabei immer wieder zu Auslastungsspitzen, z. B. wenn gerade im Hintergrund ein Softwareupdate läuft oder die Buchhaltung einen großen Rechnungslauf anstößt. In solchen Engpassmomenten stellt sich die einfache Frage, welche Datenpakete Vorfahrt genießen. Kommt eine Mail mal zwei, drei Sekunden später an, so fällt das niemandem auf. Wenn aber Sprachdatenpakete verzögert oder unregelmäßig ankommen, so stört das den Nutzer unmittelbar, denn die Verständlichkeit der Sprache leidet unter Umständen empfindlich. In welcher Reihenfolge und Zuverlässigkeit die Daten verschiedener Anwendungen im Netz übermittelt werden, bezeichnet man als »Quality of Service«, kurz: QoS. Unterschiedliche QoS-Verfahren stehen zur Verfügung, um dies im Übertragungsnetz zu managen und die gewünschte Qualität für die verschiedenen Anwendungen auch im Fall eines kurzzeitigen Staus bestmöglich zu gewährleisten.

Zahl des Monats

1

Einen Händler von Disketten im großen Stil gibt es noch

Der amerikanische IT-Händler Tom Persky vertreibt die antikierten Speicher-

medien unter floppydisk.com. Zu den treuesten Kunden des letzten verbliebenen Großanbieters gehört die Luftfahrt. Disketten werden dort vor allem benötigt, um aus dem vorigen Jahrtausend stammende Jets wie die Boeing 747 mit Softwareupdates und aktuellen Informationen wie Navigationskarten zu versorgen.

Mindestens einmal im Monat brauchen die älteren Vertreter des legendären Jumbo-Jets Datenfutter von einer 3,5-Zoll-Diskette.



Bild: Shutterstock/Dan74

Innovationen von damals

Die Anfänge des Computers

Mit Konrad Zuses erstem programmierbarem Digitalrechner »Z3« begann das Computerzeitalter.

Der deutsche Bauingenieur Konrad Zuse (1910–1995) ist der Vater des Computerzeitalters. 1941 baute er den ersten funktionsfähigen, frei programmierbaren, auf dem binären Zahlensystem und der binären Schaltungstechnik basierenden Rechner der Welt. Alle heutigen Computer rechnen noch genauso wie Konrad Zuses »Z3« – Null und Eins –, nur die Taktung ist wesentlich schneller.

Und was Zuse damals »Rechenplan« nannte, heißt heute Software. Der »eigenen Faulheit wegen« habe er eine Maschine entwickelt, weil ihm die zeitraubenden statischen Berechnungen ein Gräuel waren, erklärte er später.

Rechenwerk und Speicher seines Digitalrechners bestanden aus über 2.000



Programmgesteuerte Rechenanlage »Z3«

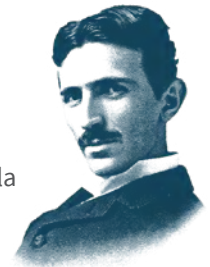
Bild: Deutsches Museum

Telefonrelais. Das mit Lochstreifen gesteuerte Gerät füllte einen ganzen Raum aus. Indirekt hat Zuses Erfindung auch

das Telefonieren verändert. Als VoIP wird die Telefonie Teil des Computers und seiner Prozesse.

Zu guter Letzt

Die besten weit verfehlten Prognosen zu Telefon und Internet



Nikola Tesla

Bild: shutterstock/ZND-Design

Jede neue technische Entwicklung muss sich erst einmal durchsetzen. Und bis dahin geben Experten ihre Prognosen zum Verlauf ab – und die können manchmal ganz schön danebenliegen. Wie konnten sich all die unten aufgeführten Persönlichkeiten dermaßen täuschen? Die Antwort lautet vielleicht, dass niemand die Zukunft verlässlich vorhersagen kann. Hier einige Beispiele zum Schmunzeln:

»Es gibt keinen Grund, warum jeder einen Computer zu Hause haben sollte.«

Ken Olsen (Gründer von Digital Equipment Corp.), 1977

»Das Telefon hat zu viele Schwächen, als dass man es ernsthaft für die Kommunikation in Erwägung ziehen kann.«

Western Union 1876 in einem internen Memo

»In zwei Jahren wird das Spam-Problem gelöst sein.«

Bill Gates (Gründer von Microsoft) 2004 in den BBC News

»Das Internet wird nicht mehr Einfluss auf die Wirtschaft haben als das Faxgerät.«

Paul Krugman (Ökonom, Nobelpreisträger) 1998

»Das Internet wird wie eine spektakuläre Supernova im Jahr 1996 in einem katastrophalen Kollaps untergehen.«

Robert Metcalfe (Erfinder der Etherne-Verbindung, des heutigen Standards für die Verkabelung von Netzwerken)

Der geniale Ingenieur *Nikola Tesla* sagte hingegen bereits 1926 die kabellose Telefonie und Videoübertragung voraus: Tesla sah Menschen dank »Television und Telefon« über »Tausende Meilen« kabellos miteinander reden und einander dabei sehen. Tesla glaubte ebenfalls an die kabellose Übertragung großer Datenmengen, »selbst Filme«.

Impressum

DISPLAY Ausgabe 1-2023

Produktion: VAF Bundesverband Telekommunikation e. V., Medienwerkstatt (www.vaf.de), Otto-Hahn-Straße 16, 40721 Hilden
 Redaktion: Martin Bürstenbinder (V. i. S. d. P.), Chrissanthi Nikolakudi, Folker Lück, Mathias Hein, Julia Noglik, Claudia Kook;
 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.

ITK-System unterstützt bei der Verbrecherjagd

»Aktenzeichen XY ... ungelöst« setzt auf moderne Technik von MTG.

Die MTG ist fester Bestandteil der Livesendung im ZDF »Aktenzeichen XY ... ungelöst«. Die Fahndungssendung mit Moderator Rudi Cerne ruft Zuschauer



Bild: ZDF

auf, während der Ausstrahlung telefonisch Hinweise zu ungelösten Kriminalfällen zu geben. Die MTG stellt und überwacht die Telefonanlage, die das ermöglicht: »Vor allem hochverfügbar muss sie sein, redundant und intelligente Ansagen und Sprachaufzeichnung ermöglichen«, erklärt Robert Sendner von der MTG, der als Vertriebsleiter die ITK-Geschäftskunden betreut. Etwa 30 Kanäle hält die MTG am Tag der Livesendung gleichzeitig bereit, die Leitungen sind von 16 bis 2 Uhr nachts geöffnet – das aktive Moni-

toring vor Ort begleitet Stefan Kajetanowicz, Techniker bei der MTG. Seit der Erstausstrahlung des Formats 1967 hat die Sendung die immer moderner wer-

dende Telefontechnik mehr und mehr für sich nutzen können. Heute ist das Telefonsystem zum wichtigen und vor allem schnellen Helfer bei der Verbrecherjagd geworden. Es kann die eingehenden Anrufe aufzeichnen und die Hinweise automatisch dem jeweiligen Fall zuordnen. Die Zuordnung der Sprachdateien erfolgt vom System heraus an das jeweils zuständige Kriminalamt in Deutschland. Die Fährte kann sofort aufgenommen werden, bevor wertvolle Zeit verloren geht. www.zdf.de

Regionale Partner in Sachen Sicherheit

Wartung der Brandmeldeanlagen für Traditionsmetzgerei Vinzenzmurr



Bild: Vinzenzmurr

Der Metzgereibetrieb Vinzenzmurr – bereits in der vierten Generation – seit dem Jahr 1902 – ist über die Stadtgrenzen hinaus weit bekannt. Was nicht jeder weiß: Die Familie Brandl betreibt auch die Immobiliengesellschaft BVG, die Gebäude und Einkaufszentren verwaltet, in denen einige der insgesamt über 200 Filialen der

Metzgerei Vinzenzmurr ansässig sind. Bei jedem Neu- oder Umbau legt der Familienbetrieb größten Wert auf modernsten technischen Standard und wurde dafür zuletzt 2019 ausgezeichnet.

Diesen Standard hält das Unternehmen mit kompetenten Partnern wie der MTG an seiner Seite. Seit mehreren Jahren betreut die MTG-Kommunikationstechnik-GmbH daher Vinzenzmurr bei

der Sicherheit seiner Objekte und steht als Experte vor allem für die Brandmelde-technik zur Verfügung. Diese dient dem vorbeugenden Brandschutz.

Die MTG-Kommunikationstechnik-GmbH darf seit Beginn dieses Jahres gleich drei weitere Objekte der Immobiliengesellschaft bei der Wartung/Inspektion von Brandmelde- und Sprachalarmanlagen betreuen. Der Wartung von sicherheitstechnischen Einrichtungen und Anlagen kommt an dieser Stelle eine eminent wichtige Bedeutung für die Aufrechterhaltung der Objektsicherheit zu. Inspektion und Instandhaltung dürfen demnach nur von zertifizierten Fachkräften wie denen der MTG ausgeführt werden. Der quartalsweise Einsatz, um die Funktionsfähigkeit der Komponenten wie z. B. Handfeuermelder etc. zu überprüfen, stellt sicher, dass die Wartung einer Gesamtanlage über den Zeitraum eines Jahres entsprechend abgeschlossen ist. www.vinzenzmurr.de

Bild: MTG



Jako Kelava
Serviceleiter

Mitarbeiterporträt

Im November 2022 hat Jako Kelava als Serviceleiter die Abteilung Kundendienst für Gefahrenmeldesysteme bei der MTG übernommen. Er steht in engem Kontakt mit seinen Kunden und nimmt für sein neunköpfiges Team u. a. die Aufträge entgegen, die er je nach Arbeitsschwerpunkt an den richtigen Techniker verteilt. Kelava, der bereits seit 2008 für die MTG in verschiedenen Positionen gearbeitet hat, ist in seiner Funktion ein Kümmerer für den Kunden und für seine Mitarbeiter: »Das macht vor allem sehr viel Spaß, weil ich ein junges Team habe. Das Rückgrat des Teams bilden aber die erfahrenen und langjährigen Mitarbeiter der MTG«, sagt der einst gelernte Kommunikations-elektroniker. Jako Kelava hat seinerzeit bei der Firma Zettler seine Ausbildung im Bereich Brandmelde- und Alarmanlagen absolviert. Nachdem er anschließend mehrere Jahre für ITK-Systeme zuständig war, empfindet er es aktuell als glücklichen roten Faden in seinem Lebenslauf, wieder in der Sicherheitstechnik angekommen zu sein. Gerade jüngst hat ihn der VdS als zuständige fachverantwortliche Fachkraft für Errichterunternehmen zertifiziert, die eine der höchsten Auszeichnungen für Qualität in der Sicherheitsbranche ist.

Privat ist Jako Kelava ein Familiemensch und ein sehr aktiver noch dazu. Ob Reisen mit seinem Wohnmobil, Wandern oder Radfahren – Hauptsache, raus. Wenn er dann doch mal im heimischen Dorf bleibt, werkelt er am liebsten an Haus und Garten.



MTG-Kommunikations-Technik GmbH

Truderinger Straße 250
81825 München

Telefon 089/451 12-0
Telefax 089/451 12-330

muenchen@mtg-systemhaus.de
www.mtg-systemhaus.de

MTG-Kommunikations-Technik GmbH

Portitzer Allee 8
04329 Leipzig

Telefon 0341/25 80-0
Telefax 0341/25 80-100

leipzig@mtg-systemhaus.de
www.mtg-systemhaus.de

