

CTI rechnet sich – Ihr Nutzen in Zahlen

Einsparpotenziale einer MCA Konvy CTI Lösung – eine Beispielrechnung

Eine Teamsekretärin erhält pro Stunde durchschnittlich etwa 3 Anrufe und führt 2 ausgehende Telefonate. Durch die automatische Rufnummernidentifizierung und die CTI-Kopplung von Datenbank und Telefonanlage werden bei jedem bekannten Anrufer die zugehörigen Daten direkt aufgerufen. Die Abfrage von Name und Kundennummer entfällt deshalb. Gleichzeitig sind Ihre Mitarbeiter sofort darüber informiert, zu welchem Vorgang (Projekt, Auftrag) ein Kunde gehört, und können ihm deshalb qualifiziert weiterhelfen. Die eingesparte Zeit setzen wir hier "vorsichtig" mit 15 Sekunden pro Gespräch an.

Bei abgehenden Telefonaten beanspruchen das Suchen und Wählen z. B. in einem Telefonbuch normalerweise ca. 30 Sekunden. Diese Zeit sparen Sie bei CTI-Lösungen ein, weil direkt aus der Datenbank mit einem Mausklick gewählt wird. Zusätzlich nehmen wir an, dass bei jedem vierten Anruf (25%) ein Wiederanruf notwendig ist, weil Informationen (Unterlagen etc.) während des Erstgespräches nicht zur Verfügung standen. Auch diese Wiederanrufe erübrigen sich, da die Informationen immer vollständig vorliegen und mit der Telefonnummer direkt verbunden sind. Dies spart weitere 3 Minuten für Suchen und Wählen der Rufnummer sowie das Telefonat selbst (unberücksichtigt bleibt hier die Zeit für die Beschaffung der fehlenden Informationen, die nach Praxiserfahrung 5 Minuten beansprucht). Die restlichen Annahmen sind mit acht Arbeitsstunden pro Tag, 21 Arbeitstage pro Monat und 30 EUR Stundenlohn eher konservativ.

Wirtschaftlichkeitsbetrachtung CTI

Sekretariat	MCA Konvy-CTI Client	
Pro Arbeitsplatz, eingehende Gespräche		
Anzahl Gespräche eingehend pro Stunde	3	Gespr./Std.
Anteil Gespräche mit Rufnummer-ID (ISDN)	90,0	%
Durchschnittl. Zeit für Abfrage und Eingabe von Daten (Kd.-Nr., Name)	15,0	Sek.
Summe (3x15/90%=40,5)	40,5	Sek.
Pro Arbeitsplatz, ausgehende Gespräche		
Anzahl Gespräche ausgehend pro Stunde	2	Gespr./Std.
Anteil Gespräche mit bekannter Tel.Nr.	90,0	%
Durchschnittl. Zeit für Suchen und Wählen der Ruf-Nr.	30,0	Sek.
Anteil Telefonate wegen nicht verfügbarer Daten beim Erstgespräch	0,5 25	Gespr./Std. %
Durchschnittl. Zusatzzeit für Wiederanrufe (Folgegespräche)	180,0	Sek.
Summe (2x30x0,9 + 1x180x0,25)	99	Sek./Std.
Einsparungspotential gesamt		
Eingesparte Zeit pro Arbeitsstunde	139	Sek./Std.
Arbeitsstunden pro Tag	8,0	Std./Tag
Arbeitstage pro Monat	21,0	Tage/Mon.
Anzahl Arbeitsplätze	1	Arbeitsplatz
Durchschnittlicher Stundenlohn	30,0	€/Std.
Einsparungspotenzial pro Monat	194,60	€
Amortisation		
Anzahl Arbeitsplätze, die Sie mit CTI ausstatten möchten	30	
Investition MCA Konvy-CTI Server und CTI-Client pro Arbeitsplatz (Betrachtung Lotus Notes oder MS Exchange Connect CTI)	165,00	€
Amortisationszeitraum	1	Monat
Ersparnis pro Jahr für das Unternehmen (220 Arbeitstage)	64.512,00	€/Jahr⁽²⁾

Durch die eingesparte Zeit ergibt sich nach dieser Kalkulation ein Kostenvorteil von 194,60 EUR pro Monat für eine Büro-Anwendung mit CTI-Unterstützung im Vergleich zu einer Anwendung ohne CTI. Die einmaligen Investitionskosten für 30 Arbeitsplätze mit einem MCA Konvy-CTI Client betragen pro Arbeitsplatz EUR 165,00.

Die Höhe der Investitionskosten ist dabei abhängig von der Anzahl und der Art der CTI-Clients. Aus Sicht der Investition stellt sich die Rechnung so dar:

Berechnung:

Einsparungspotenzial pro Jahr	
194,60 x 12 Monate x 30 Arbeitsplätze =	70.056,00 €
Investitionen:	
Einmalige Kosten: 165,00 x 30 Arbeitsplätze = 4.950,00 =>	4.950,00 €
Wartungskosten: 12% von 4.950,00 =	594,00 €
Summe Einsparung: = pro Jahr	64.512,00 €

Neben den direkten monetären Vorteilen ergeben sich durch den Einsatz einer CTI-Lösung ergänzend eine ganze Reihe von qualitativen:

- Höhere Kundenzufriedenheit dank gutem Service am Telefon
- Abschlußstärkerer Vertrieb am Telefon durch schnell verfügbare Informationen
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch ergonomischere Arbeitsbedingungen
- Flexiblere Personalplanung durch einfachere Aufgabenübergabe (alle Informationen zu Telefonaten sind zentral abgelegt)
- Verbessertes Firmenimage durch zielorientierte und erfolgreiche Telefonate
- Wettbewerbsvorteil durch besseres Image

In Zeiten austauschbarer Produkte und Dienstleistungen ist die Kommunikationsfähigkeit von Unternehmen eine zentrale Plattform für Wettbewerbsvorsprünge. Sie schafft Alleinstellungsmerkmale wie exzellenten und schnellen Service, sorgt für Kundenzufriedenheit, stärkt Unternehmensimage und Produktmarken, macht den Vertrieb erfolgreicher. Denn das Telefon bleibt trotz Fax, eMail und Internet das wichtigste Kommunikationsinstrument.

Der Einsatz von CTI mit einer Büro-Anwendung ist nur ein Beispiel von vielen Anwendungsszenarien. CTI-Lösungen im Einkauf, im Vertrieb, in der Kundenbetreuung, in der Auskunft oder an der Hotline ergeben zum Teil noch erheblich höhere Einsparungspotenziale.

Weitere Informationen über:

<http://www.mca-gmbh.de/cti>

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37, D-52222 Stolberg

Telefon: +49(0)2402/86559-0
Fax/Voice-Mail: +49(0)2402/86559-899
eMail: vertrieb@mca-gmbh.de

COPYRIGHT MCA GMBH, 06.2007

Die redaktionelle Weiterverwertung dieser Publikation ist ausdrücklich erwünscht. Bitte nennen Sie die Quelle und schicken Sie uns ein Belegexemplar oder den Link zur Veröffentlichung zu. Nicht erlaubt ist die Verwendung der Publikation ohne Quellenhinweis und/oder zu eigenen kommerziellen Zwecken. Aus Druckfehlern / Irrtümern können keine Regress-Ansprüche abgeleitet werden. Diese Dokumentation gilt nicht als Auftragsgrundlage im Sinne zugesicherter Eigenschaften. Technische Änderungen vorbehalten. Alle aufgeführten genannten Produktnamen sind Warenzeichen der entsprechenden Herstellerfirmen.