

# Taxi auf Tastendruck prompt zur Stelle

**Auerswald-Anlage ermöglicht höheres Auftragsvolumen für Celler Zentrale**

**In Stoßzeiten laufen in Taxizentralen buchstäblich die Telefonleitungen heiß. Denn rund 1000 ein- und ausgehende Gespräche müssen pro Tag bewältigt werden.**

Die für die Rufannahme eingesetzte Telekommunikationsanlage muss daher nicht nur leistungsstark sein, sondern sollte auch im Zuge der schnellen Auftragsvermittlung über moderne Optionen wie beispielsweise Bedienung per Computer über eine TAPI-Anbindung verfügen. Auch das Unternehmen TFR Taxen-Funk-Ruf aus Celle sah sich aufgrund guter

Auftragslage verpflichtet, die alte TK-Anlage zugunsten eines moderneren Systems zu ersetzen und installierte im Rahmen einer kompletten Systemumrüstung im Jahr 2007 eine moderne TK-Anlage von Auerswald. Das neue System deckt heute alle wichtigen Aufgabenbereiche der Rufannahme perfekt ab. Die Investition wertet Geschäftsführer Martin Fündeling als vollen Erfolg und nahm im September 2011 das aktuelle Modell von Auerswald in Betrieb, welches hinsichtlich Schnelligkeit und Handhabung weiter optimiert wurde.

Die Taxen-Funk-Ruf GmbH in Celle fungiert als Vermittlungsunternehmen zwischen Anrufern und den ansässigen Taxenunternehmen. Die Firma stellt selbst keine Fahrzeuge zur Verfügung, sondern kümmert sich um Werbung, Anrufannahme und Abrechnungen für die angeschlossenen Taxiunternehmen.

Gegründet im November 1973, wurde das Unternehmen von drei Taxenunternehmern nebenberuflich geleitet. Seit Dezember 2003 übernahm Martin Fündeling als alleiniger Geschäftsführer den Betrieb.



Telefonzelle in Celle – Die Anrufannahme funktioniert mit Martin Fündeling reibungslos

Im Jahr 2007 entschied Fündeling, dass hinsichtlich zukünftiger angestrebter Projekte eine Systemumrüstung notwendig war. Dies beinhaltete in erster Linie, dass die bisherige Taxivermittlung über Funk nun über GPRS abgewickelt werden sollte. Der Vorteil lag klar auf der Hand: Mit GPRS können mehrere Aufträge parallel an verschiedene Taxifahrer versendet werden, wodurch die gesamte Vermittlung deutlich zeitsparender wird. „Für die GPRS-Vermittlung nutzen wir den Datenkanal des Handynetzes. Über diesen Kanal kann der Fahrer uns auch zurückrufen. Gleichzeitig können wir weitere Aufträge versenden, sodass kein Zeitverlust entsteht“, so Fündeling.

Im zweiten Anlauf sollte die alte Telefonanlage, eine „Octopus M“ der Telekom, einer moderneren Anlage weichen, die folgende Optionen zwingend erfüllen musste: 1000 ein-beziehungsweise ausgehende Gespräche am Tag abwickeln, eine saubere TAPI-Anbindung, modularer Aufbau, Wartung und Support

durch einen Techniker vor Ort sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Nach eigener Suchinitiative wurde Fündeling mit dem in Celle ansässigen Systemhaus IT-Kontor schließlich fündig: der Partner stellte dem Geschäftsführer die TK-Anlage COMmander Business von Auerswald zur Verfügung, welche alle hard- und softwaretechnischen Vorgaben erfüllte und zudem preislich überzeugte. Im Oktober 2007 konnte die Anlage nach einer kurzen, aber erfolgreichen Testphase in den Live-Betrieb überführt werden.

Mit der TK-Anlage von Auerswald konnten kurz nach der Inbetriebnahme alle Gesprächsannahmen über Tastatur erfolgen. Dafür sorgt eine standardisierte TAPI-Schnittstelle. Auf dem Bildschirm erkennen die Mitarbeiter über eine Rufnummernauswertung bereits bekannte Kunden sowie Stammkunden am angezeigten Namen und können Aufträge somit auf Tastendruck gleich weiterleiten. Der Erfassungsaufwand wird somit stark minimiert. Über zu-

sätzliche Modulsteckplätze können bequem Hardwareerweiterungen platziert werden, wie beispielsweise Karten mit weiteren ISDN-Kanälen. „Mir war es wichtig keine überdimensionierte Anlage zu kaufen, sondern ein Produkt, welches auch noch nach fünf Jahren den Anforderungen genügt. Dafür war ein modularer Aufbau unabdingbar“, so Fündeling. Ebenfalls ermöglicht die Auerswald-Anlage, ausgehende Gespräche in das Mobilfunknetz über einen festgelegten ISDN-Anschluss zu routen, auf dem eine Flatrate des entsprechenden Providers liegt. „Vorher wählte unsere Anlage irgendeinen ISDN-Kanal, der gerade frei war. Durch die exakte Wahl des gewünschten Flatrate-ISDN-Kanals können wir nun auch die Kosten für die ausgehenden Gespräche besser definieren“, erklärt der Geschäftsführer.

Ein weiterer Punkt, der Fündeling überzeugte, war die Eigenkonfigurationsmöglichkeit der Anlage. Der Geschäftsführer konnte die Grund-

## SO SPARSAM, EIGENTLICH MÜSSTE ER EIN KLEINWAGEN SEIN.

www.citroen-taxi.de



CITROËN JUMPY KOMBI CONFORT L2  
HDI 125 TAXI EDITION

KOMPLETTPREIS **22.940,- €<sup>1</sup>**  
(zzgl. MwSt. und Fracht)

CITROËN empfiehlt TOTAL

### DIE CITROËN JUMPY TAXI EDITION MIT GÜNSTIGEM HDI 125 MOTOR.

Jetzt können bis zu 8 Fahrgäste gleichzeitig den genauso komfortablen wie sparsamen CITROËN JUMPY genießen. Denn, dass er in der Taxi Edition mit INTAX Taxi-Paket so komfortable Extras wie eine Luftfederung an der Hinterachse und automatische Niveauregulierung inklusive hat, bekommen alle Passagiere zu spüren. Die elektronische Einparkhilfe hinten und die niedrigen Betriebskosten freuen wahrscheinlich eher den Fahrer. Jetzt informieren: **unter 08 00/5 55 05 05.**

CRÉATIVE TECHNOLOGIE



CITROËN

<sup>1</sup>Unverbindliche Preisempfehlung. Das Angebot gilt nur für Taxi- und Mietwagenunternehmer. Abb. zeigt evtl. Sonderausstattung/höherwertige Ausstattung.

Kraftstoffverbrauch innerorts 8,2 l/100 km, außerorts 6,3 l/100 km, kombiniert 7,0 l/100 km. CO<sub>2</sub>-Emissionen kombiniert 183 g/km (VO EG 715/2007).

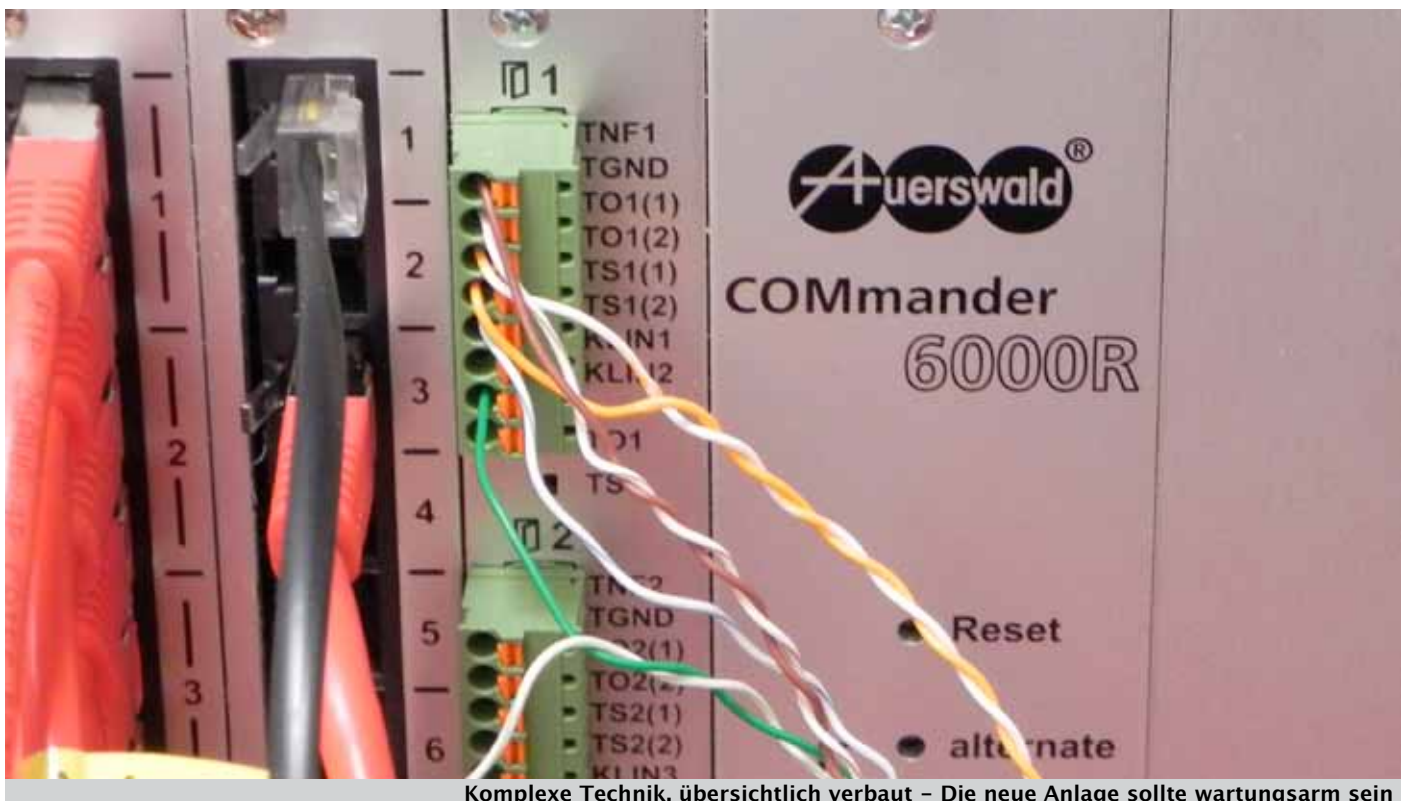
einstellungen selbst vornehmen und auch bei notwendigen kleinen Änderungen selbst eingreifen. „Die alte Anlage konnte nur durch einen Telekom-Techniker konfiguriert werden, was zum Teil sehr zeit- und auch kostenintensiv war“, erklärt Fündeling. Zudem ermöglicht die Anlage die Einbindung von Voice-over-IP-Endgeräten über das interne Netzwerk als auch extern über das Internet. Diese Option war Fündeling sehr wichtig, da die Zentrale montags bis freitags von 0:30 Uhr bis 5:30 Uhr geschlossen ist. Seit April 2011 werden Anrufe in dieser Zeitspanne an ein Taxiunternehmen in Hannover ausgelagert. Dies bedeutet, dass ein VoIP-Telefon in Hannover über die VoIP-Leitung mit der Anlage in Celle verbunden ist. Der Rechner in Celle kann durch die Verbindung ferngesteuert werden und den Mitarbeitern in Hannover stehen dadurch alle Anlagenmerkmale zur Verfügung.

Neben der TK-Anlage sind aktuell in der Celler Zentrale sechs COMfortel 2500-, vier COMfortel 1500- sowie zwei VoIP-Apparate von Auerswald in Betrieb. Die Systemtelefone ermöglichen neben der Rufannahme auch das Öffnen der Haustüren auf Knopfdruck. Weitere Funktionen

wie beispielsweise Warteschleifenansagen sind bequem über die Software-Oberfläche der TK-Anlage einstellbar. Diese ist auch über Fernzugriff jederzeit konfigurierbar und ermöglicht Updates direkt über das Internet. Sollte der Geschäftsführer weiterführende Fragen haben oder hard- und softwaretechnische Unterstützung brauchen, kann er jederzeit auf den im Ort ansässigen Partner IT-Kontor zurückgreifen, der die Anlage nicht nur beschafft, sondern auch installiert und angeschlossen hat und auch jeglichen Support bietet. „Bis zum heutigen Tag haben wir unsere Entscheidung nicht bereut, auch wenn in der Anfangszeit beide Seiten viel voneinander lernen mussten. Aber guter Support sowohl durch die Firma IT Kontor als auch durch Auerswald mit sehr raschen Reaktionen sorgten nach und nach für ein für unsere Bedürfnisse optimal funktionierendes Telefonsystem. Hoch anzurechnen ist der Firma Auerswald der Einsatz und Aufwand gerade im Anfangsstadium, um das System kurz nach dem Kauf für unsere Anforderungen lauffähig zu machen. Dabei haben mich die Bemühungen der Techniker hier vor Ort besonders beeindruckt. Aus meiner Sicht war dies perfekt und

ist sicherlich nicht für alle Anbieter selbstverständlich“, so Fündeling.

Auf den neuesten Stand der Technik Im September 2011 wurde der Commander Business auf den Commander 6000 umgerüstet. Dieser verfügt über eine stärkere Prozessorleistung und weitere Modulsteckplätze. Zudem wurde die Benutzeroberfläche optimiert. Laut Fündeling erfolgte der Austausch problemlos. Innerhalb von einem Tag waren alle alten Daten auf die neue Anlage übertragen. „Die Umstellung erfolgte dank Vorabprogrammierung durch Mario von Bardeleben vom IT Kontor weitgehend problemlos. Als erstes Fazit kann jetzt schon gesagt werden, dass die Rufannahme per TAPI von rasch aufeinanderfolgenden Gesprächen schneller geworden ist. Die Weboberfläche des Konfigurations-Managers ist zudem deutlich übersichtlicher geworden“, so Fündeling. Der TFR hat jüngst ein Projekt mit dem ÖPNV-Anbieter in Celle übernommen. Von 8 bis 18 Uhr übernimmt der TFR die Auftragsannahme für Spezialfahrten. „Weitere Projekte nehmen wir gerne entgegen, denn die Ressourcen der neuen Auerswald-Anlage sind noch lange nicht erschöpft“, blickt Fündeling gelassen in die Zukunft.



Komplexe Technik, übersichtlich verbaut – Die neue Anlage sollte wartungsarm sein