

(Interview) Mit Telecorp effizienter Vertrieb, CRM und HR gestalten

Submitted by [Michael Matzer](#) on August 9, 2011 – 11:13 am



Internet Retailing sprach mit Paul Phillips, dem CEO des Softwareanbieters [Telecorp](#) über die Conferencing-, Sales- und Personalverwaltungssuite des amerikanisch-kanadischen Anbieters. Telecorp drängt nun nach Europa und will ab Januar 2012 auch auf dem deutschen Markt präsent sein.

Internet Retailing: Bitte beschreiben Sie das für Retail relevante Produktangebot von Telecorp.

Paul Phillips: Die Produkte von [Telecorp](#) sind wirklich einzigartig. Wir haben drei Produkte, für die man bisher drei verschiedene Softwareprodukte benötigte, die längst nicht alle Instrumente und Funktionen aufwiesen. Alle unsere Produkte sind zudem SaaS (Software as a Service)-Lösungen.

I-driveSALES ist ein Unternehmens-, Kunden- und Verkaufs-Applikation. Sie wurde entwickelt aus Software, die bisher in einigen der großen Call-Center eingesetzt wurde. Uns ist es gelungen, in diese Software neue Funktionen zu integrieren, deren Einsatz bisher zu kostenintensiv gewesen ist. Wir sind stolz darauf, das einzige Echtzeitdatensystem geschaffen zu haben, das nahezu keine Büroarbeit oder gar Überstunden verursacht.

Wir haben eine **mobile Applikation** hinzugefügt, die zwei außergewöhnliche Dinge bewirkt. Erstens erlaubt sie vom Mobiltelefon aus Freisprechtelefonate mit automatischem Wählvorgang, gesteuert von der Aufgabenliste des Kontaktverwaltungsprogramms. Dabei werden die Personen- und zugehörigen Unternehmensdaten des Gesprächspartners angezeigt. Gleichzeitig wird das Telefonat automatisch aufgezeichnet, in Schriftzeichen übersetzt und im Kontaktverwaltungsprogramm in der Datei des Gesprächspartners gespeichert. Hier können anschließend auch weitere Notizen oder Termine vermerkt werden.



Paul Phillips, CEO von Telecorp

Zweitens erinnert das System nach einem Termin automatisch daran, ein Feedback darüber oder andere wichtige Informationen einzugeben, die ebenfalls in die Datenbank eingepflegt werden. Das bedeutet nahezu keinen Papierkram oder zusätzlichen Zeitaufwand am Computer. Alle diese Funktionen erstellen Berichte von allein.

Wir bieten Anwendungen zum Telefonieren über Computernetzwerke (VoIP), Bereitschafts-Instrumente, ein absolut verblüffendes Verwaltungssystem für Akten und Dokumente, Verschriftung (Übersetzung von Sprache in Zeichen bzw. Text), Textvorlagen, vollständige Anfertigung von Berichten und vieles mehr. Die meisten dieser Anwendungen findet man nicht in der Software unserer Konkurrenten, weder bei Salesforce und NetSuite, noch bei vielen anderen.

Internet Retailing: Aber das ist wohl nicht Ihr einziges Programm, oder?

Neben iSales bieten wir noch I-driveCONNECTS, I-driveMEETINGS und iStaff an. [I-driveCONNECTS](#) enthält zwei verschiedene Anwendungen. Erstens ein leistungsstarkes Nachrichten-Zustellungs-System, welches das benutzerdefinierte Senden von Nachrichten als Sprachnachrichten sowie per E-Mail, SMS, Text und Telefax erlaubt. Das System enthält eine der besten sich auf dem Markt befindlichen Text-to-Speech-Lösungen (geschriebener Text wird in Gesprochenes umgewandelt) inklusive Frequenzanpassung und Emotionalisierung der Sprechstimme.

Weitere Anwendungen wie der „Cancelled-Appointment-Filler“ und eine Funktion, die sicherstellt, dass anstehende Aufgaben je nach Dringlichkeit erledigt werden, machen unser System einzigartig. Durch das zweite Element in I-driveCONNECTS wird die Kommunikation zwischen dem Anwender und seinen Kunden oder auch potentiellen Kunden während des gesamten Geschäftsprozesses kontrolliert und ein regelmäßiger Kontakt, persönlich, sprachlich oder schriftlich (mit Hilfe von Vorlagen und individuell gestalteten Texten) gewährleistet. Die Systeme unserer Konkurrenten wie etwa TeleVox oder PhoneTree werden diesen Anforderungen nicht gerecht.

Internet Retailing: Sie haben eine dritte Software erwähnt...

[I-driveMEETINGS](#) enthält eines der besten Serviceprogramme im Markt. Anders als die herkömmlichen Konferenz-Programme enthält es zwei wichtige zusätzliche Optionen – die vollständige schriftliche Ausarbeitung und Aufzeichnung für den Moderator sowie für den Co-Moderator. Zusätzlich bieten wir ein umfangreiches Umfrage- bzw. Erhebungsinstrument. Dieses analysiert während der gesamten Zeit einer Tele-Konferenz, bei der unsere Anwendung eingesetzt wird, die einzelnen Themen oder die Umsätze.

Damit nicht genug, erhält man zusätzlich einen vollständigen “Help and Support Desk“ inclusive Ticketing-System, Remote-Desktop-Unterstützung und vielem mehr. Zusammengefügt ergeben diese drei Module ein einzelnes, leicht zu bedienendes System, das die Effizienz in jedem Büro erhöht – das garantieren wir!

Internet Retailing: Und was ist Ihre Anwendung Nummer vier?

Unsere vierte Software-Lösung heißt [I-driveSTAFF](#). Dieses eigenständige Produkt ist ausgelegt für die Personalverwaltung, sowohl für den Einsatz von Zeitarbeitskräften wie auch bei dauerhaftem Personaleinsatz. Wir haben die marktübliche HR-Software ausgebaut, die I-driveSALES -, I-driveCONNECTS - und I-driveMEETINGS Module integriert und so eine der weltweit leistungsstärksten Personalverwaltungslösungen geschaffen.

Kombinieren Sie beispielsweise I-driveSTAFF mit I-driveSALES und allen zugehörigen Anwendungen, werden Sie in Ihrer Datenbank jede Information sammeln und finden, die benötigt wird. Zusätzlich können Sie Ihre Datenbank kombiniert mit unserem Kontakt-Tool mit maximaler Effektivität nutzen, indem Sie die verschiedenen Anrufarten (Verkauf, Kundenbetreuung, Neukundenwerbung...) auf die geplanten Marketing-Aktivitäten abstimmen.

Mit [I-driveCONNECTS](#) erhält man ein Instrument, das die gesammelten Lebensläufe, Anrufe, E-Mails, SMS/Text der Job-Kandidaten durcharbeitet und ihnen automatisch den passenden Job anbietet. Die Mitarbeiterdaten werden automatisch in die Datenbank eingepflegt. Dadurch erspart man sich stundenlange Arbeit und damit natürlich auch Geld.

Internet Retailing: Das setze ich bei einer solchen Software voraus. Kann Ihr System noch mehr?

Ja, es sendet den Mitarbeitern eine E-Mail mit Stadtplan, Bus-Routenplan und allen für die Aufgabe relevanten Informationen. Es vergewissert sich automatisch bei den Mitarbeitern, dass diese auch alle Informationen erhalten haben und bietet ihnen einen Weckanruf an. Nachdem der Mitarbeiter am nächsten Tag den Weckanruf erhalten hat, wird der Arbeitgeber darüber unterrichtet.

Das System stellt auch sicher, dass der Mitarbeiter erscheint. Im Falle des Nicht-Erscheinens werden automatisch verschiedene Prozesse in Gang gesetzt: Der Mitarbeiter wird angerufen, per SMS und E-Mail benachrichtigt. Gleichzeitig wird die Personalagentur benachrichtigt, ebenso über eine Rückmeldung des Mitarbeiters. Dies ist das effizienteste System, um sicher zu stellen, dass die Mitarbeiter auch erscheinen. Dieses System erhöht nicht nur die Umsätze und verringert Kosten. Es hilft den Kunden auch, marktweit Vertretungen bzw. Agenturen auszuwählen, die ebenfalls I-driveSTAFF verwenden.

Internet Retailing: Welche Vorteile bieten diese Produkte einem E-Retailer und Shopbetreiber? Welche Probleme lösen sie?

Unsere Produkte werden an Unternehmen verkauft, die in verschiedenen Branchen tätig sind, z. B. Medizin, Zahnmedizin, Fahrzeugbau an Krankenhäuser, Handel, Einzelhandel und an Kundendienste. Unsere Produkte sind einfach zu nutzen und werden auf das Unternehmen abgestimmt. Die Unternehmen zahlen nur für die SaaS-Anwendungen, die sie auch nutzen und sparen so auf lange Sicht natürlich Geld. Andererseits haben sie den Vorteil, bei gelegentlichem Bedarf komplikationslos auf weitere Anwendungen zugreifen zu können. Das System ist sehr

kostengünstig, benutzerfreundlich und variabel einsetzbar, d.h. man kann es komplett oder auch nur teilweise bzw. gelegentlich nutzen.

Das System lässt sich vollkommen automatisiert einrichten. Bei der Online Nutzung sind alle Informationen griffbereit, egal von wo aus man sich einloggt. Und das bei sehr hoher Sicherheit.

Internet Retailing: Warum bieten Sie Ihre Produkte als Software as a Service an? Was hat der E-Retailer davon?

Zuallererst werden Kosten reduziert, zudem kann sämtliche Software miteinander verbunden genutzt werden. Der Zugang kann von überall aus erfolgen, von zu Hause aus, vom Büro oder vom Hotel. Die Sicherheitsstandards sind hoch, Viren und sonstige Schädlinge werden kontrolliert. Man hat jederzeit Zugriff auf die neueste SaaS-Version, erhält umgehend technische Unterstützung und Fixes.

Internet Retailing: Wie viel wird das Abo voraussichtlich kosten? Gibt es eine Preisstaffelung?

Ja, wir haben eine Preis-/ Leistungsgestaltung, nach der jeder Kunde sich ein für ihn optimales Paket zusammenstellen kann. Und wir haben Mitarbeiter, die den Kunden beraten, welche Anwendungen er benötigt und welche nicht.

Die Preisstaffelung beginnt bei 10 Dollar pro Monat und Nutzer. Dafür kann man unser Konferenz-Programm und unseren Kontaktmanager nutzen. Da Salesforce.com beispielsweise schon 5 Dollar nur für den Kontaktmanager berechnet, ist unser Konferenz-Programm das günstigste auf dem Markt. Wir bieten verschiedene Pakete an, die man je nach Bedarf monatlich abonnieren kann. Für ein 25 Dollar-Abo pro Monat erhält man für ein ganzes Jahr Zugang je nach Nutzung. Ebenso kann man die Software für eine einmalige Zahlung je nach Bedarf nutzen.

Wir haben uns jede Branche angeschaut und wissen recht genau um deren Anforderungen. Wir haben unsere Kosten gesenkt, im Durchschnitt liegen wir 30 Prozent unter dem Wettbewerbsniveau. Zudem bieten wir weitere Rabatte und Lizenzen an.

Internet Retailing: Wann bieten Sie Ihre Cloud-Services auch in Deutschland an und wo befindet sich dann Ihr Rechenzentrum?

Die Markteinführung in Deutschland ist für den 1. Januar 2012 geplant, letzte Tests werden im November und Dezember 2011 erfolgen. Zeitgleich zur Eröffnung unserer Geschäftsstelle im November in Frankfurt werden wir auch einen Server in Deutschland einrichten. Gegenwärtig nutzen wir einen Server in Finnland, den wir zusammen mit dem Softwaresystem ByteXit übernommen haben, in London werden wir im Februar 2012 einen Server haben.

Internet Retailing: Können Sie sich für die Datensicherheit (security) und den Datenschutz (privacy) der Kundendaten in Ihrem Rechenzentrum verbürgen?

Dem Bereich Datenschutz haben wir besonders viel Sorgfalt gewidmet. Wir haben die Kodierung verstärkt, für noch mehr Sicherheit bieten wir „DataGrabber“-Software an, die wie ein Informationssystem im Kreditkartenformat funktioniert. Diese wird auf dem Kundenserver installiert, so dass die Kundendaten die gesamte Zeit dort verbleiben und nicht auf unseren Server übertragen werden müssen.

Ebenso bieten wir ein lizenziertes Server-System, bei dem wir unser System zu lückenloser Kontrolle und vollständigem Schutz auf dem Kundenserver installieren. Wir werden unsere Sicherheitstechnologie fortlaufend aktualisieren und verbessern und alles in unserer Macht Stehende tun, um „Hacking“ und Sicherheitslücken vorzubeugen.

Internet Retailing: Von wem wird Ihr Rechenzentrum zertifiziert und auditiert?

Wir arbeiten mit Progent (<http://www.progent.com/>), ansässig in San José, Kalifornien, zusammen. Welchen Anbieter wir in Europa wählen werden, steht momentan noch nicht fest.

Internet Retailing: Wie lässt sich Ihre Software as a Service mit vorhandener Shopsoftware integrieren?

Sofern Datenbankverbindungen bestehen (Import / Export), sollte es mit den meisten Anbietern keinerlei Probleme geben. Tritt dennoch eines auf, werden wir ein Gratis-Patch erstellen. Microsoft-Produkte und allgemein .NET-Produkte haben nur geringfügige Schwierigkeiten. Mit OpenOffice und WordPerfect arbeiten wir nahtlos zusammen. Die meisten Buchhaltungsprogramme haben ebenfalls Zugänge, ebenso etliche unserer Mitbewerber.

Internet Retailing: Bieten Sie Beratung an? Oder machen das Ihre deutschen Partner? Welche sind das? Ab wann beraten diese die Kunden?

Wir führen Gespräche mit einigen Fachleuten, die den deutschen Markt sehr gut kennen, ebenso den europäischen. Zwar haben wir noch keine Entscheidung getroffen, sind aber zuversichtlich, dass dieses bald erfolgt.

Über [Telecorp](#)

“Telecorp Inc. ist ein in Cheyenne (Wyoming, USA) und Barrie (Ontario, Kanada) ansässiges Unternehmen, das an der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet ist (**FWB symbol: 3TL**). Das Unternehmen wurde gegründet, um Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die die Büroautomatisierung erheblich verbessern. Wir wollen die Erwartungen unserer Kunden in Bezug auf die Möglichkeiten der Bürokommunikation übertreffen, die Effizienz steigern und einen unmittelbaren Return on Investment ermöglichen. ([Investoreninfo](#))

Telecorp bietet seinen Kunden eine Vielzahl von Dienstleistungen „On Demand“ an, die dabei helfen, Abläufe im Büro effizienter zu gestalten. Dies beinhaltet Werkzeuge, die beispielsweise die Leistung des Vertriebs um 30% erhöhen können.” Telecorp bietet eine [60-Tage-Testversion](#) an.

Related news

- [\(Interview\) ERP und Cloud Computing für Shopbetreiber](#)
- [\[Interview\] Mehr Sicherheit für Webshops. Interview mit Kaspersky Labs](#)
- [Interview mit cobra GmbH: Vorteile in der Kundenverwaltung und der Shopsuche](#)
- [\(Interview\) Enges Zusammenspiel von Webshop und ERP](#)
- [\(Interview\) Fachkräfte im E-Commerce finden, anwerben und halten – alles in der Cloud](#)
- [Interview mit BonitaSoft über Geschäftsprozesssteuerung in Online-Shops](#)