

AUDIOKONFERENZEN

Vertriebsmeetings im Telefon-Separée

Vergessen Sie zeitraubende Geschäftsreisen, Hotelkosten, Reisespesen. Viele Besprechungen kann man kostengünstig am Telefon führen. Der Marketingdienstleister Meiller Direct setzt Telefonkonferenzen als Ersatz für interne Vertriebsmeetings ein und spart damit viel Geld.

VON DETLEV SPIERLING

Ob aus Angst vor Krieg und Terror oder aus Spargründen: internationale Dienst- und Flugreisen werden derzeit auf das absolut Notwendige beschränkt. Carlson Wagonlit Travel, weltweit zweitgrößter Organisator von Geschäftsreisen, prognostiziert 20 bis 30 Prozent Buchungsrückgang im Geschäftsreiseverkehr. 15 bis 20 Prozent

EINWAHL-KONFERENZEN

Überlassen Sie den Ablauf Ihrer Konferenzen nicht dem Zufall. Durch eine gute Vorbereitung werden Ihre Besprechungen noch effizienter verlaufen. Hier einige Tipps und Hinweise:

Vorbereitung

- * Informieren Sie alle Teilnehmer über Datum, Uhrzeit, Zugangsnummern und gegebenenfalls Access Codes und PINs Ihrer Konferenz.
- * Legen Sie die Reihenfolge der Gesprächsthemen fest und informieren Sie die Teilnehmer über die Agenda.
- * Benötigen die Teilnehmer Konferenzunterlagen, Daten, Berichte? Denken Sie rechtzeitig an den Versand.
- * Sorgen Sie dafür, dass Sie und alle Teilnehmer während der Konferenz ungestört sind.
- * Wer soll das Protokoll führen?

Die Konferenz

- * Stellen Sie zunächst alle Teilnehmer einander vor und prüfen Sie deren Vollständigkeit.
- * Stimmen Sie sich noch einmal über den vorgesehenen Gesprächsverlauf ab.
- * Erläutern Sie noch einmal die Tastenkombinationen zur Steuerung der Konferenz (Telefonfunktionen).
- * Halten Sie Kontakt zum Operator, der Sie auf Wunsch gern unterstützt.
- * Notieren Sie übertragene Aufgaben und Zuständigkeiten für Ihre Konferenznachbereitung.

Ende der Konferenz

- * So einfach wie Telefonieren: Hörer auflegen, schon registrieren Operator und System das Ende Ihrer Konferenz.
- * Denken Sie an den Versand eines Konferenzprotokolls.

Rückgang des weltweiten Passagieraufkommens erwartet die International Air Transport Association (IATA) in diesem Jahr. Profitieren könnten von diesem Trend die Anbieter von Telefonkonferenzen, die von Unternehmen immer häufiger als Alternative zum persönlichen Meeting genutzt werden. So ver-



zeichnete der Mainzer Telefondienstleister DTMS AG zum Beispiel eine Steigerung der Nachfrage bei Einwahl-(Dial-In-)Konferenzen von 15 Prozent.

Von der Abstimmung für Projektteams über das Briefing des Außendienstes bis zur Analystenkonferenz oder zum virtuellen Investor Relations-Meeting – das Spektrum möglicher Anlässe und Einsatzgebiete für Audio-/Telefonkonferenzen ist groß. Die Einführung neuer verteilter Unternehmensstrukturen, Part-

NOTWENDIGE PRÄSENZ-MEETINGS AUF EIN MINIMUM REDUZIEREN.

nerschaften und internationaler Netzwerke sowie der Trend zur Telearbeit treibt die Nachfrage nach Telefonkonferenzdiensten zusätzlich an. Vor allem in Unternehmen mit mehreren Außenstel-

len oder vielen Außendienstmitarbeitern können mit diesem zeitgemäßen Kommunikationsinstrument notwendige Präsenz-Meetings auf ein Minimum reduziert werden.

Neben dem bekannten, Operator-gestützten Konferenzservice werden automatische Einwahlkonferenzen (Dial-In) immer beliebter. Diese neuen, preiswerten und anmeldefreien Telefonkonferenzdienste lassen sich ohne Registrierung oder sonstige große Vorbereitungen ad hoc nutzen und decken etwa 80 Prozent aller Kundenanforderungen ab, be-

Einladung zu Ihrer Telefonkonferenz

Laden Sie hier Ihre Konferenzteilnehmer ein - Uhrzeit, Thema, PIN und Telefonnummer werden per E-Mail und/oder SMS an die gewünschten Gesprächspartner gesandt.

Persönliche Daten:

Ihr Name (z.B. Lilo & Mustermann):
 Ihre E-Mail-Adresse (z.B. name@firma.de):

Konferenzdaten:

Datum:
 Uhrzeit:
 Thema:
 Nähere Beschreibung (nur für den Host):
 PIN-Code (4-stellige Zahl, die einleitet eine 6-stellige Teilnehmernummer):

Service Rufnummer: 01805-05 12 12 12 (kostenlos)

Gesprächspartner einladen: (optional per E-Mail und/oder SMS)

E-Mail-Adresse:
 (z.B. 0172 000 1234567)
 Geben Sie entweder eine E-Mail-Adresse, oder eine Handy-Nummer, oder beide an!
☒ loesch.mueller@me und/oder
 Geben Sie entweder eine E-Mail-Adresse, oder eine Handy-Nummer, oder beide an!

Das Einladungs-Tool ist ein wichtiger Bestandteil der individuellen Telefonkonferenzlösung, die Meiller Direct nutzt: Über ein leicht zu bedienendes Web-Formular können die Teilnehmer wahlweise per E-Mail und/oder SMS eingeladen und dabei über Gastgeber, Besprechungsthema, Datum, Uhrzeit, Rufnummer und PIN informiert werden. Die – zusätzliche oder alternative – SMS-Benachrichtigung aufs Handy hat den Vorteil, dass alle Gesprächspartner schnell mobil erreicht werden können. Der Gastgeber selbst erhält per E-Mail eine Bestätigung mit den vorgegebenen Konferenzdaten sowie einer Liste der eingeladenen Personen in Form von E-Mail-Adressen und Mobilfunknummern.

hauptet die Mainzer Telefongesellschaft DTMS AG.

Die Teilnehmer einer Einwahlkonferenz müssen lediglich eine einzige technische Bedingung beachten: ihr Telefon muss auf Tonwahl eingestellt sein. Der Einladende (Konferenzleiter beziehungsweise -initiator) denkt sich selbst eine sechsstellige, frei wählbare Konferenz-PIN aus, die er den übrigen Teilnehmern zusammen mit der Einwahlnummer und dem Telefontermin mitteilt.

Um in die Konferenz zu gelangen, wählen alle Teilnehmer die Einwahlnummer und geben die vereinbarte PIN

ein. Der vereinbarte Konferenz-PIN sorgt dafür, dass nur zugelassene Teilnehmer Zugang zum telefonischen Konferenzraum haben.

Der Vorteil für den Kunden: die Kosten können dadurch stets der richtigen Kostenstelle zugeordnet und der Konferenzleiter so finanziell entlastet werden. Die Abrechnung erfolgt nämlich wie bei einem normalen Gespräch über 0180-Service Nummern für jeden Teilnehmer einzeln über seine jeweilige Telefonrechnung. Die Preise einer Dial-In-Konferenz sind bei allen Anbietern weitgehend identisch: 0,12 Euro (inklusive Mehrwertsteuer) pro Minute und Ge-



**Peter Zimmer,
Meiller Direct**
*»Zeitraubende
Meetings durch
Telefonkonferenzen ersetzt.«*

sprächspartner. Auch der Konferenzleiter hat also keine weiteren Kosten als seine eigene Einwahlgebühr.

Das Direktmarketing-Unternehmen Meiller Direct, eine Tochter der Schlott Gruppe AG mit zirka 1 000 Mitarbeitern, nutzt die Vorteile einer solchen Lösung bereits regelmäßig. Unter einer eigenen Einwahlnummer führen die Marketingexperten wöchentlich mehrere unternehmensinterne Besprechungen durch, die jeweils mindestens eine Stunde dauern: eine Vertriebskonferenz mit zirka 30 Teilnehmern – davon 15 Außendienst-Mitarbeiter, mehrere Geschäftsbereichskonferenzen mit jeweils zirka 15 Teilnehmern sowie eine Geschäftsführungskonferenz mit zirka zehn Teilnehmern. Hinzu kommen bei Bedarf weitere spontane Telefonmeetings zwischen Mitarbeitern oder Geschäftspartnern.

Peter Zimmer, Prokurist von Meiller Direct, ist von den Vorteilen dieser Kommunikationsform überzeugt: »Mit der Audiokonferenzlösung konnten wir unsere gesamte interne Kommunikation in allen relevanten Abteilungen wesentlich

teilen: Neben einer individuellen Einwahlnummer und einer firmenspezifischen Begrüßungsansage können bei dieser Konferenzvariante verschiedene Menüoptionen und Funktionen wie das Stummschalten einzelner Teilnehmer oder das »Abschließen« des virtuellen Konferenzraums sowie die Aufzeichnung der Konferenz eingerichtet werden. Zudem kann ein Konferenzleiter festge-

VERSCHIEDENE ABRECHNUNGS- VARIANTEN.

legt werden, es gibt eine zweisprachige Menüführung (deutsch-englisch) sowie ein eigenes Web-basiertes Einladungstool, mit dem die Telefonteilnehmer per E-Mail oder SMS zu einer Konferenz eingeladen werden können. Das System ermöglicht Konferenzen mit bis zu 120 aktiven Sprechern und maximal 900 Zuhörern. Dabei sind sogar Unterkonferenzen möglich.

Die Einrichtung einer solchen Kundenlösung kostet zum Beispiel beim Konferenzspezialisten DTMS je nach Anforderung zwischen 250 und 500 Euro sowie einen Grundpreis von zehn bis 50 Euro pro Monat. Für die eigentlichen Konferenzgespräche bietet der Netzbetreiber wiederum zwei Abrechnungsvarianten an: Entweder zahlt jeder Teilnehmer seine Konferenz selbst (Minutenpreis: zwölf Cent) oder es wird eine für den Anrufer kostenfreie 0800-Einwahl eingerichtet, bei der das Unternehmen dann alle Kosten in Höhe von 16,4 Cent pro Minute und Teilnehmer übernimmt.

Verglichen mit den Kosten für Geschäftsreisen oder den Preisen alternativer Konferenzangebote mit ähnlicher Funktionalität lohnt sich die Investition in eine solche Kundenlösung in der Regel bereits bei nur fünf Konferenzen im Monat mit jeweils fünf Teilnehmern, rechnet DTMS-Produktmanager Axel Gibmeier vor: »Die Kunden schätzen nicht nur die Effizienz dieses Kommunikationsinstruments, sondern auch die Flexibilität und vor allem das Prestige einer eigenen Konferenzlösung.«

Telefonkonferenzdienste lassen sich nach den folgenden vier verschiedenen Anwendungskategorien unterscheiden:

Anbieter Einwahlkonferenzen:

ohne Anmeldung, ohne Zusatzkosten für Konferenzleiter:

- Conference Company (www.conference-company.de)
- dtms (www.dtms-conference.de)
- MVS Marketing (www.mvs-rufnummern.de)

mit Voranmeldung, mit Zusatzkosten für Konferenzleiter:

- Genesys (www.genesys.de)
- Deutsche Telekom (www.telekom.de/telefonkonferenzen)

Anbieter kundenindividueller Konferenzanwendungen:

- dtms (www.dtms-conference.de)
- Conference Company (www.conference-company.de)

Anbieter von web-gesteuerten Konferenzen:

- Conference Company (www.conference-company.de)
- Genesys Conferencing (www.genesys.de)

Anbieter mit Operator-Unterstützung:

- Deutsche Telekom (www.telekom.de/telefonkonferenzen)
- Genesys Conferencing (www.genesys.de)

MEILLER DIRECT SPART 20 000 EURO IM MONAT MIT AUDIO-KONFERENZEN.

verbessern und rationalisieren. Indem wir viele zeitraubende Meetings durch Telefonkonferenzen ersetzt haben, entlasten wir nicht nur unserer Mitarbeiter, sondern sparen auch noch monatlich rund 20 000 Euro für unnötige Fahrt-, Tagungs- und Übernachtungskosten.«

Eine besondere Variante der Dial-In-Konferenzen sind, wie im Falle Meiller Direct, kundenindividuelle Anwendungen für Unternehmen, die regelmäßig Telefonkonferenzen zur internen oder externen Kommunikation einsetzen. Diese Kundenlösungen bieten gegenüber der Standardlösung eine Reihe von Vor-