PRESSEMITTEILUNG

CTI-Integration für TireSoft3: Phone Connect koppelt Warenwirtschaft und Telefonanlage

Köln, 10.11.2026. Nach Abschluss der Pilotphase steht mit Phone Connect eine TAPI-basierte CTI-Schnittstelle (Computer Telephony Integration) zur Verfügung, die die GRS-eigene Warenwirtschaft TireSoft3 direkt an die Telefonanlage anbindet. Eingehende Anrufe werden automatisch identifiziert und dem Kundenstamm zugeordnet; Rückrufe und Gesprächsnotizen werden unmittelbar im System erfasst. Erste Partnerbetriebe aus dem Premio-, Quick- und HMI-Netzwerk der Goodyear Retail Systems setzen die Lösung bereits erfolgreich im Tagesbetrieb ein.

Die zentrale Funktion von Phone Connect ist die automatische Anruferkennung. Dabei wird die übermittelte Rufnummer mit dem Kundenstamm in TireSoft3 abgeglichen.
Bereits während der Klingelphase und somit noch vor Annahme des Gesprächs öffnet sich automatisch die zugehörige Kontaktkarte. Diese bietet eine übersichtliche Zusammenfassung aller relevanten Kundeninformationen, darunter Stammdaten, hinterlegte Fahrzeuge, offene Aufträge, Verkaufsbelege und Einlagerungsdaten. Von hier aus können bereits während des Telefonats Angebote, Aufträge oder Rechnungen erstellt werden. Die Kontaktkarte wird bewusst in einem separaten Fenster geöffnet, sodass der aktuelle Arbeitsvorgang im Hintergrund erhalten bleibt und nach Beendigung des Gesprächs nahtlos fortgesetzt werden kann. Telefonnotizen und Gesprächskommentare lassen sich direkt im System dokumentieren und sind jederzeit nachvollziehbar. Auch Rückrufanfragen können unmittelbar erfasst und der zuständigen Person per E-Mail zugewiesen werden. Eine zentrale Anruf- und Rückrufhistorie sorgt zusätzlich für Transparenz, sodass der aktuelle Bearbeitungsstand stets ersichtlich ist. Phone Connect lässt sich mit geringem Integrationsaufwand in bestehende Telefonanlagen einbinden und optimiert so die täglichen Arbeitsabläufe durch eine effiziente Verknüpfung von Telefonie und Kundenverwaltung.

Erste Erfahrungen aus dem Netzwerk

Bettina Jens, Geschäftsführerin der Premio Reifen + Autoservice Reifen Jens GmbH in Düsseldorf, nutzt Phone Connect seit mehreren Monaten. „Mit Phone Connect sehen wir Kundendaten schon beim Klingeln, die Kontaktkarte öffnet sich automatisch in TireSoft3, Rückfragen sinken, Rückrufe laufen dokumentiert und nachvollziehbar. Insgesamt bearbeiten wir Kundenanfragen spürbar schneller“, sagt sie.
Auch bei Quick Reifendiscount kommt die Anbindung an. „Schon heute ist Phone Connect für uns eine echte Erleichterung im Arbeitsalltag. Mit den bereits geplanten Weiterentwicklungen wird der Nutzen künftig sicherlich noch weiter steigen“, erklärt Thomas Scholz, Filialleiter der anpudre GmbH in Dresden. Positive Resonanz kommt zudem aus dem HMI-Netzwerk. „Die automatische Anruferkennung spart uns im Tagesgeschäft spürbar Zeit – gerade in der Umrüstsaison, wenn das Telefon kaum stillsteht. Unsere Mitarbeitenden haben alle relevanten Kundeninformationen sofort im Blick und können viele Anliegen direkt am Telefon klären“, berichtet Serviceberater Christian Eggers von der Reifen Boysen, Auto- und Reifenservice Schleswig GmbH in Schleswig.

Warenwirtschaft, die mit dem Alltag der Partner mitwächst

TireSoft3 ist die Warenwirtschaft der GRS für alle angeschlossenen Reifenfachhandelsbetriebe. Sie wird laufend weiterentwickelt und an die Anforderungen der Partner und der Branche angepasst. Die Anforderung zur Anbindung der Telefonanlage an die Warenwirtschaft kam aus dem Partnerkreis. Die Umsetzung der CTI-Anbindung erfolgte durch das IT-Retail-Team rund um Marco Heitmann, Leiter IT-Retail (GRS).

Nathalie Dubois, Business Process Architect IT-Retail EU Central (GRS), leitete das Projekt von der Konzeption bis zum Rollout und steht weiterhin in engem Austausch mit den Partnern. „Wir sprechen regelmäßig mit den Betrieben, die Phone Connect nutzen. Die Rückmeldungen sind sehr positiv, zeigen uns aber auch, wo wir als Nächstes ansetzen müssen, um die Anbindung noch leistungsfähiger zu machen. Schließlich muss eine Lösung im Werkstattalltag unserer Partner funktionieren und nicht nur auf dem Papier.“ Weitere Ausbaustufen seien bereits in Planung, berichtet die IT-Expertin. Dabei geht es um eine einfachere Zuordnung unbekannter Rufnummern zu bestehenden Kontakten sowie um eine bessere Nachverfolgung verpasster Anrufe und solcher, die gleichzeitig auf mehreren Telefonen eingehen.

Fotos (© GRS):

- TireSoft3 Phone Connect integriert eingehende Anrufe direkt in die Kundenübersicht und optimiert die Bearbeitung von Rückrufanfragen.
- TireSoft3 Phone Connect bündelt Anrufe, Kundendaten und Rückrufprozesse zentral und effizient in einer Oberfläche.

Diese Pressemitteilung sowie Bildmaterial finden Sie nebst weiteren Informationen über die Goodyear Retail Systems zum Download unter www.g-rs.de.

Pressekontakt:
Anne Reck
Manager Public Relations Retail EU Central

Goodyear Retail Systems GmbH
Xantener Str. 105, 50733 Köln

Tel. +49 (0)221 97666-246
Mobil +49 (0)173 53 59 054
anne.reck@g-rs.com

Sitz und Registergericht Hanau,
Amtsgericht Hanau HR B 91630
Geschäftsführer:
Goran Zubanovic, Dirk Krieger

GRS
GOODYEAR RETAIL SYSTEMS