

# Die Warteschleife stammt aus Hilden!

## Tüftler von Beyertone haben viele Innovationen entwickelt

**Hilden (ak).** Heutzutage ist es eine Selbstverständlichkeit: Man ruft bei einer Behörde oder einer Firma an, möchte mit einer bestimmten Person verbunden werden, und während der Anruf weitergeleitet wird, ertönt eine Musik. Eine Alltagstechnik, die keine 30 Jahre alt ist – und in Hilden erdacht wurde. Die Firma Beyertone zeichnet dafür verantwortlich, dass die Warteschleife nicht stumm bleibt.

Geistiger Vater war Wolfgang Beyer (1933 bis 2010), ursprünglich ein ausgebildeter Werbekaufmann, der schon immer zukunftsorientierte Visionen konzipiert hatte. »In den 60er Jahren hat er Supermärkte werblich betreut«, berichten seine Frau Karin Beyer und Sohn Hendrik Beyer, die das Traditionsunternehmen weiterführen. »Er hat erstmals Kleinplakate in den Einkaufswagen platziert und die Ladenfunkwerbung eingeführt.« Dazu ließ er von seinen pfiffigen Elektrotechni-



**Uwe Tang (l.) und Arno Klenke und ihre Kollegen erfinden immer wieder neue Technologien.**

**Foto: Kaemmerer**

kern Tonbandgeräte installieren, die Kassetten per Reverse-Funktion in einer Endlosschleife laufen lassen

konnte – also einen Einkaufstag lang. In seinem eigenen Tonstudio produzierte das Team schließlich die dazu

gehörige Hintergrundmusik mit Werbespots. »Mein Mann hatte immer eine Vorstellung von dem, was er

wollte. Für die technische Umsetzung hatte er seine Ingenieure«, sagt Karin Beyer. 1984 ging Wolfgang Beyer einen Schritt weiter: Ließ sich diese Musik nicht auch am Telefon einsetzen? Beyers Idee, hiermit eventuell ein Zusatzgeschäft zu generieren, entwickelte sich zu einem Renner, der in kürzester Zeit die gesamte Telefonwelt erfasste. Er ließ ein Musikwiedergabegerät telefonauglich machen und den für die neue Gerätegeneration kreierten Namen »Musiphone« markenrechtlich schützen. Der erste Großkunde war die Firma Nixdorf. Doch sehr bald stellte sich heraus: Die Analog-Bänder waren für den Dauerbetrieb einer Telefon-Warteschleife unbrauchbar – sie leierten schnell aus. Da sprach der Konzernchef Heinz Nixdorf den Erfinder Wolfgang Beyer persönlich an: »Sie müssen das Ganze auf digital umstellen.«

**Fortsetzung auf Seite 2**

# »Anrufer soll freundlich begrüßt werden«

## Hildener Firma hat die Telefon-Warteschleife erfunden

**Fortsetzung von Seite 1.** Damals steckte diese Technik in den Kinderschuhen, die CD war noch sehr jung. Doch bereits 1985 gelang den Beyertone-Technikern der Durchbruch: das digitale »Musiphone« mit einer Speicherkarte, so groß wie ein heutiges Handy und mit einer Kapazität von anderthalb Minuten Musik. Arno Klenke, seit rund 20 Jahren technischer Entwickler bei Beyertone: »Das klingt wenig, aber es reicht für die Zeit, in der man einen Anrufer weiterleitet. Wichtig ist außerdem, dass die Musik im Tonstudio vernünftig eingepegelt wird.« Seither hat die Warteschleifen-Musik Einzug in sämtliche großen Telefonanlagen gehal-

ten, mit vielen Stunden Speicherkapazität im Daumennagelformat – Technik made in Hilden. Allein die Deutsche Bundespost (spätere Telekom) hatte 1988 kurzfristig 400 »Musiphones« bestellt. Daraus entstand in einer eigenen Vertriebsschiene der Markenname »Robotel«.

Doch Firmenchef Beyer war klar, dass er mit dem Fortschritt weiterhin mithalten musste. Und so haben seine Tüftler die Produkte stetig weiter entwickelt: Ende der 80er Jahre entstand die Ansage vor der Abfrage: »Wenn nach drei mal Klingeln niemand den Anruf entgegen nimmt, meldet sich automatisch eine Begrüßungsstimme vom Band«, erklärt Arno

Klenke. »Damit sollte der Anrufer das Gefühl bekommen, immer freundlich behandelt zu werden.« Weitere heute bekannte Verfahren während der Warteschleife stammen natürlich auch aus dem Hause Beyertone: Die automatische Weitervermittlung durch Tastendruck (»Möchten Sie mit der Abteilung XY sprechen, drücken Sie die 1...«) und später die Spracherkennung, die inzwischen so ausgereift ist, dass sie sogar auf Stichwortangaben reagieren kann. Viele Nutzer von Hotlines finden das allerdings eher nervig und ärgerlich, wenn derweil der Gebührenschild rattert. Dazu erklärt Hendrik Beyer: »Unsere Intention war es stets, die Wartezeit am Telefon mit professionellen Einspielern angenehmer zu machen. Eine perfekte Warteschleife sollte maximal 15 Sekunden lang sein. Das empfehlen wir auch unseren Kunden.« Und dazu zählen mittlerweile namhafte Firmen in der ganzen Welt – und auch öffentliche Einrichtungen wie der Deutsche Bundestag oder gar die US-Armee.

Ansagen und Musik in Aufzügen, Versendung von Audiodateien einer Gesprächsaufzeichnung per E-Mail, Callback-Systeme, sprachgesteuerte Telefonvermittlung für die Telekom, Warteschleifen-Musikdownloads per Internet – die Liste der Innovationen von Beyertone wurde im Laufe der Zeit immer länger. Was kann da jetzt noch erfunden werden? Dazu Hendrik Beyer: »Wir müssen auch weiterhin unser Ohr am Markt haben. Oft ergeben sich aus Gesprächen mit Kunden neue Ideen.« Und das Technik-Team mit Software-Spezialist Uwe Tang entwickelt emsig weiter: »Sobald wir etwas entdeckt haben, gehen wir damit zum Chef und tragen es vor. So entstehen neue Produkte auf kurzem Wege.«



**Karin und Hendrik Beyer führen das Unternehmen des verstorbenen Gründers Wolfgang Beyer fort. Er war ein Werbekaufmann mit vielen wegweisenden Ideen.**