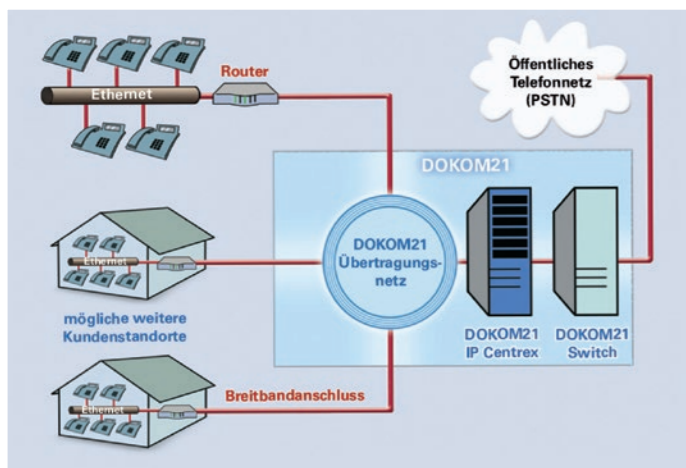




IP Centrex: Telefonieren in der Cloud

Softwarebasierte Telefonanlage von DOKOM21 bietet Unternehmen maßgeschneiderte Lösungen – von der Integration standortunabhängiger Nebenstellen und mobiler Telefonie bis hin zur Alarmanlage – Kunden berichten

Die Anforderungen an die Kommunikation von Unternehmen werden immer komplexer und vielfältiger. Erfüllt werden können diese mit der softwarebasierten Telefonanlage DOKOM21 IP Centrex, die mit hochmoderner Technik die Telefonie in einer Firma weiter optimiert und zugleich Kosten senkt. Die klassische stationäre Telefonanlage wird mit dieser intelligenten und flexiblen Lösung in die Cloud, in das Rechenzentrum von DOKOM21, verlagert. Voraussetzung ist lediglich ein Breitbandanschluss.



Die virtuelle Anlage bietet dem Geschäftskunden zahlreiche Pluspunkte: Er kann beispielsweise zusätzliche Standorte wie Home-Office-Arbeitsplätze oder Niederlassungen miteinander vernetzen, ohne dass diese miteinander verbunden sein müssen. Weitere Nebenstellen lassen sich ohne Installationsaufwand beliebig zur virtuellen Anlage hinzufügen. Um die Einrichtung, Konfiguration und Wartung der Technik kümmert sich der Telekommunikationsdienstleister.

„DOKOM21 IP Centrex steht für exzellente Sprachqualität und eine Vielzahl an Komfortleistungen. Zu diesen gehören sowohl Videotelefonie als auch die Integration des eigenen Handys unter der persönlichen Festnetzdurchwahl. Hinzu kommt der Mehrleitungsbetrieb, bei dem mehrere Nummern einem Endgerät zugeordnet sind“, sagt Jörg Figura, Geschäftsführer von DOKOM21. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, anhand eines Reportings das Gesprächsaufkommen genau zu analysieren.

Clostermann Consulting „Rundum-Sorglos-Paket“ mit Alarmanlage, Türsprechanlage und mobiler Telefonie

Ein „Rundum-Sorglos-Paket“ hat sich Clostermann Consulting mit DOKOM21 IP Centrex ins Haus geholt, hebt Detlef Bertscheit hervor. Der Ingenieur ist in dem Unternehmen, das sich mit Themen rund um den Altbergbau befasst, zuständig für die Administration. „Das System gewährleistet nicht nur perfekte Kommunikation nach innen und nach außen, sondern bietet mit einer eigens konfigurierten Alarmanlage wichtigen zusätzlichen Service“, so Bertscheit. Falls Täter versuchen sollten, in das Gebäude einzudringen, werden nach einem festgelegten Schema sofort alle entsprechenden Stellen alarmiert. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen eine weitere Funktion von IP Centrex: „Wenn Besucher klingeln, kann über die Telefonanlage nicht nur der Türöffner aktiviert, sondern dank der Sprechanlage auch der persönliche Kontakt mit dem Gast aufgenommen werden“, erklärt Bertscheit.

Die Telefonanlage von DOKOM21 unterstützt zudem die Mobilität der Mitarbeiter am Standort selbst. Zu jedem Festanschluss mit entsprechender Telefonnummer gehört ein DECT-Mobilgerät. Die Qualität der Verbindungen, so Bertscheit, sei auf allen Gebäudeetagen und im direkten Umfeld optimal. Drei Firmen sind in dem Komplex beheimatet, unter anderem Clostermann Consulting und die Tochter Terra Consulting. Beide zeichnen sich dadurch aus, dass sie innovative und kostenoptimierte Lösungen für den gesamten Bereich des Altbergbaus anbieten und umsetzen. Während das gemeinsame Sekretariat eine Zentralnummer hat, verfügt ferner jede Gesellschaft über einen eigenständigen Block an Durchwahlnummern. Falls Änderungen erforderlich sind, „erfolgt umgehend die Umstellung durch das DOKOM21-Team“, lobt Bertscheit. „Der Service ist vorbildhaft und die Auslagerung großer Bereiche der Technik für uns ein unschätzbare Vorteil.“

Dortex Weiterleitung zum Call-Center entlastet Kunden-Hotline und erhöht Erreichbarkeit

Ob Kleidung, Sportartikel oder Möbel: Ganz unterschiedliche Branchen bedient die Firma Dortex mit passenden Etiketten. Kunden können diese telefonisch bestellen und im Online-Shop nach ihren Wünschen konfigurieren, konfektionieren und somit Material, Größe, Form und Aufschrift selbst bestimmen. Wer Hilfe benötigt, der kann sich an die Dortex-Hotline wenden.

Mit IP Centrex hat der Etiketten-Hersteller ein System gefunden, das sich durch hohe Qualität auszeichnet und den engen, schnellen und direkten Kontakt mit den Kunden ermöglicht – denn darauf ist das Dortmunder Unternehmen angewiesen. Falls das Telefonaufkommen die personellen Möglichkeiten des Betriebs überschreitet, werden die Anrufer zu einem externen Call-Center weitergeleitet. Im Ergebnis hat sich diese Maßnahme nachhaltig auf die Umsatzzahlen ausgewirkt. „Unser Wachstum geht ganz entscheidend auf die Arbeit und den Service des Telefonisten zurück“, betont Dortex-Geschäftsführer Burkhard Dohmann. „Wir sind jetzt dauerhaft erreichbar, sieben Tage die Woche und 16 Stunden am Tag.“ Die geschulten Kräfte kennen das komplette Sortiment, beantworten alle Fragen und helfen bei Bedarf weiter. Der Erfolg des Service ist messbar. Kunden geben dem Unternehmen bei Online-Abstimmungen Bestnoten. Durch den wirtschaftlichen Erfolg wächst das rund 30-köpfige Unternehmen derart, dass die Räume im Oestricher Gewerbegebiet nicht mehr reichen und Dortex in einen zweistöckigen Neubau im Ortsteil Bodelschwing umzieht.

Evangelische Georgs-Kirchengemeinde Dortmund

Eine Telefonanlage für alle Standorte sorgt für einheitliche Kommunikation

Je drei Kirchen, Gemeindebüros und Kindergärten, fünf Gemeindebezirke, 70 hauptamtliche und über 800 ehrenamtliche Mitarbeiter: Optimale Kommunikation ist für die Evangelische Georgs-Kirchengemeinde Dortmund eine anspruchsvolle Herausforderung. Um im Bereich der Telefonie den Wünschen und Bedürfnissen entsprechend aufgestellt zu sein, hat sich die Gemeinde für IP Centrex entschieden. Ein maßgeblicher Vorteil der Technik liegt für sie darin, eine einzige Telefonanlage für verschiedene Standorte nutzen zu können. Vorbei sind die Zeiten, in denen die zahlreichen Einrichtungen komplett unterschiedliche Rufnummern hatten. Sie wurden zugunsten einer Zentralnummer mit entsprechenden Durchwahloptionen abgelöst. Damit keine Anrufe ins Leere laufen, existieren neben den neuen Telefonnummern die alten auch weiterhin. Die Vermittlung von Gesprächen, der Austausch von Informationen sowie die Erreichbarkeit von Mitarbeitern optimieren die Gemeindearbeit seitdem erheblich.

Auf diese Weise konnte sowohl der eigene Service weiter ausgebaut, als auch zur Entlastung der Mitarbeiter beigetragen werden: Wenn beispielsweise Eltern die Kindergartengruppe ihres Sohnes oder ihrer Tochter erreichen möchten, müssen sie sich jetzt nicht mehr erst im Kita-Büro melden, sondern können gleich den jeweiligen Gruppenraum anwählen. Aufgeschaltet zu dem Telefonsystem sind die Mobilfunkgeräte der Küster in der Gemeinde. Da es ihr Aufgabengebiet bedingt, stets unterwegs zu sein, ist es nun mit IP Centrex möglich, sie so zeitnah wie möglich unter der gewohnten Festnetz-Durchwahl auch mobil zu erreichen und damit Abstimmungsprozesse zu vereinfachen.



Puppeteers

Maximale Flexibilität durch sofortige Verfügbarkeit von neuen Nebenstellen

Als Spezialist für 3D-Visualisierungen kennt sich die Puppeteers GmbH mit virtuellen Welten bestens aus. Die Entscheidung für die softwarebasierte Telefonanlage DOKOM21 IP Centrex war daher ein konsequenter Schritt, der das Gesamtbild des Unternehmens abrundet. Dank der technischen Vielfalt der Anlage bietet sich nach Worten von Marc Kreft, System Administrator bei Puppeteers, eine große Bandbreite an Möglichkeiten. Die Potenziale der hochmodernen Technik haben maßgeblich dazu beigetragen, dass die Entscheidung zugunsten des Produktes von DOKOM21 fiel. Zudem ließ sich ein Service problemlos integrieren, auf den die Gesellschaft mit Sitz am Dortmund-er Phoenix-See besonderen Wert legt. Bei der Weiterleitung von Gesprächen oder auch anderen kurzen Wartezeiten, die sich oftmals nicht vermeiden lassen, hört der Anrufer eigens von Puppeteers ausgewählte Wartemusik. Der Kunde soll gleich bei der Kontaktaufnahme erleben, dass Unterhalten und Faszinieren zu den Stärken des Full-Service-Dienstleisters gehört.



Für ein Unternehmen, das 3D-Welten designt und Produkte, Dienstleistungen oder Betriebsprozesse seiner Geschäftspartner in Szene setzt, bietet IP Centrex eine passende Architektur für die interne und externe Kommunikation. Da sich ferner Nebenstellen für neue Mitarbeiter schnell und einfach in das System integrieren lassen, „profitieren wir von der Flexibilität der Telefonanlage“, hebt Marc Kreft hervor. Für ein weiter wachsendes Unternehmen liefert IP Centrex wichtige Voraussetzungen.

Autohaus Trosse

Dank vorgeschalteter Ansage landen Kundenanrufe direkt beim richtigen Ansprechpartner; CTI erlaubt das Wählen von Rufnummern direkt am PC

Hunderte von Kundenkontakten gehören zum Alltag des Autohauses Trosse, eines der Dortmunder Traditionsunternehmen. Als Mazda- und Nissan-Servicepartner hat sich der 1969 gegründete Betrieb weit über die Stadtgrenzen hinaus einen Namen gemacht. „Mit der Telefonanlage DOKOM21 IP Centrex setzen wir auf eine Technik, die sich durch Vielseitigkeit und Flexibilität auszeichnet – zum Vorteil der Kunden und unserer Mitarbeiter“, sagt Geschäftsführer Oliver Trosse. Von besonderem Nutzen ist die vorgeschaltete Telefonansage. Sie ermöglicht es dem Anrufer, direkt die von ihm gewünschte Serviceabteilung zu erreichen. Ohne lange Wartezeiten kann er sich gleich mit dem richtigen Ansprechpartner verbinden lassen. Die zwölf Beschäftigten des Unternehmens wissen es zu schätzen, dass sie mit IP Centrex auf ein System zurückgreifen können, das ihnen ein digitales Telefonbuch zur Verfügung stellt. Durch den Einsatz einer CTI-Schnittstelle (Computer-Telefonie-Integration) brauchen sie lediglich die



gewünschte Rufnummer im PC anklicken und schon wird der Anruf auf dem Telefon hergestellt. „Das erleichtert nicht nur die Arbeit, sondern bringt auch eine erhebliche Zeitersparnis mit sich“, betont Oliver Trosse. Er ist zudem von dem System überzeugt, weil es „absolut reibungslos läuft und exakt auf die Bedingungen unseres Betriebes zugeschnitten werden konnte.“

Lösungen:

- Telefonanlage DOKOM21 IP Centrex mit
- Alarmanlage, Türsprechanlage und mobiler Telefonie
- Weiterleitung zu Call-Center
- mehreren Standorten
- sofortiger Verfügbarkeit von Nebenstellen
- vorgeschalteter Ansage und CTI-Schnittstelle