

Pressemitteilung vom Workshop

„Moderne Telekommunikation“ *Leistung steigern – Kosten senken!*

Eine interessante Veranstaltung im Berufsförderungswerk Frankfurt/Main

Am 21. September 2005 fand der Workshop „Telekommunikation mit VoIP“ in den Räumen des Berufsförderungswerk Frankfurt am Main in Bad Vilbel statt.

Der Einladung von ProLan Computer waren über 25 Teilnehmer aus mittelständischen Unternehmen, Behörden und Dienstleistern gefolgt. Moderne Computertechnik und leistungsstarke Telefonie miteinander zu verknüpfen – in diesem Metier hat ProLan Computer in den letzten Jahren wertvolles Know-how sammeln können.

Welche Möglichkeiten bietet die moderne Telekommunikation heute, um optimale Betriebskosten zu erzielen?

Thomas Reddig, Gastgeber und ProLan Computer-Vertriebsmitarbeiter, gab überzeugende Antworten auf die Fragen: Wie muss ein Netzwerk dafür ausgelegt sein und auf welche Qualitätsmerkmale kommt es an. Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit spielen dabei eine bedeutende Rolle. Anhand von vier realisierten Projekten konnte er sehr gut dargstellen, mit welchen Konzepten man ein Netzwerk für moderne Telekommunikation planen und zuverlässig betreiben und gleichzeitig Kosten einsparen kann.

Im zweiten Vortrag von Guido Engel (Swyx Solution GmbH) wurde der Unterschied von Voice over IP und Internet-Telefonie dargestellt. Im Besonderen behandelte er das Thema: Was ist eine softwarebasierende Voice over IP-Telefonanlage? Wo liegen die Unterschiede? Besonders effiziente Beispiele der modernen Telekommunikation wurden von ihm in seinem Vortrag vorgestellt:

Die *Telefon-PC Anbindung – die C T I (Computer Telephony Integration)*.

Mit dieser Verknüpfung der IT- & TK-Technologien können alle Systemnutzer die gewünschten Gesprächspartner auf ihrem Monitor anklicken, und sie werden automatisch aus einer Adress-Datenbank heraus telefonisch verbunden. Das zeitraubende Aufsuchen und Eintippen von Nummern und womöglich noch ein Verwählen entfallen ganz.

Sprachgesteuerte Kommunikationssysteme – IVR (Interactive Voice Response) ist ein weiteres Beispiel für Effizienzsteigerungen in der Telekommunikation. Mit diesem System können Produktinformationen ohne Mitwirkung der eigenen Mitarbeiter den Kunden angesagt bzw. per Fax zugeschickt werden.

Die **„Automatische Anrufverteilung“ ACD (Automated Call Distribution)** ist heute in der modernen IT- & TK-Verknüpfung eine technische Innovation, die jedem mittelständischen Unternehmen, ob groß oder klein, in der Kundenbetreuung ganz wesentliche Verbesserungen bringt. Die Weiterleitung von Kundenanrufen wird nach den Regeln eines aktuellen Mitarbeiter-Terminkalenders automatisch gesteuert und mit nahezu 100-prozentigen Erfolgsquoten in der Vermittlung abgeschlossen. Das für Kunden so lästige Weiterreichen wird so gut wie ausgeschlossen.

Visionen, Ideen und Lösungen für Menschen

ProLan Computer GmbH · Am Kalkofen 8 · D-61206 Wöllstadt · Tel.: 06034/9396-0
Telefax: 06034/9396-50 · E-Mail: Info@prolan-computer.de · Internet: www.prolan-computer.de

Pressemitteilung vom Workshop

Die „**Automatische Anrufverteilung**“ **ACD (Automated Call Distribution)** ist heute in der modernen IT- & TK-Verknüpfung eine technische Innovation, die jedem mittelständischen Unternehmen, ob groß oder klein, in der Kundenbetreuung ganz wesentliche Verbesserungen bringt. Die Weiterleitung von Kundenanrufen wird nach den Regeln eines aktuellen Mitarbeiter-Terminkalenders automatisch gesteuert und mit nahezu 100-prozentigen Erfolgsquoten in der Vermittlung abgeschlossen. Das für Kunden so lästige Weiterreichen wird so gut wie ausgeschlossen.

Anbindungen von Kundendatenbanken liefern bei Anruf des Kunden die automatische Anzeige der jeweiligen Kundenhistorie. Umständliches Akten- und Datenbankdurchsuchen entfällt – der Mitarbeiter ist sofort auf dem aktuellen Stand.

Als weiteres Beispiel der Effizienzsteigerung führte Guido Engel die moderne **Sprachaufzeichnung** an. Insbesondere der Handel- und Dienstleistungssektor kann heute auf dieses hoch entwickelte Auftrags- und Reklamationsmanagement per Telefon nicht mehr verzichten.

Effizienzsteigerung ist in der Regel immer gleich zu setzen mit gesteigerter Produktivität – was ganz sicher zu Kostensenkungen führt.

IT- & TK-Technologie sind heute jedoch sehr komplex miteinander verknüpft. Es bedarf jahrelanger Erfahrung und sehr detaillierter Marktkenntnisse bezüglich der möglichen Produkte und Fabrikate, um wirkungsvoll die Telekommunikation in einem Unternehmen verändern zu können.

„Am Anfang jeder gewünschten Veränderung bzw. Verbesserung der vorhandenen Systeme und Anlagen sollte eine „Telekommunikations-Analyse“ für das gesamte Unternehmen stehen“, so Guido Engel in seinen Ausführungen.

ProLan Computer bietet z. Z. eine kostenlose Analyse der Telefongebühren an. Diese Telefongebührenanalyse wird der Grundstein aller weiteren Themen der Telekommunikationsanalyse sein.

Doch wie sollen die aufgezählten und weiteren möglichen Effizienzsteigerungen Realität werden?

Eine technische Innovation unserer gegenwärtigen Internet-Epoche kann mit einer entsprechenden Software so ausgebaut werden, dass sie das alles kann! Gemeint ist hier Voice over Internet Protokoll (VoIP) – die Sprachkommunikation über das Internet Protokoll.

Aber ein VoIP ist nicht immer gleich dem anderen.

„Es gibt zwei sehr unterschiedliche Einsatzgebiete“, so Guido Engel im zweiten Teil seines Vortrages.

Visionen, Ideen und Lösungen für Menschen

ProLan Computer GmbH · Am Kalkofen 8 · D-61206 Wöllstadt · Tel.: 06034/9396-0
Telefax: 06034/9396-50 · E-Mail: info@prolan-computer.de · Internet: www.prolan-computer.de

Pressemitteilung vom Workshop

Da ist zunächst das **VoIP bei den Internet Providern**. Diese Art der Anwendung ist für private Endverbraucher zu empfehlen. Gesprächskosten können hiermit bis zu 50 % gesenkt werden.

Für mittelständische Unternehmen, Behörden und Dienstleistern aber, die eine mehr oder weniger große Anzahl von Telefonanschlüssen unterhalten, kommt nur **VoIP als LAN-Telefonie** in Frage.

Durch den Anschluss aller Telefone und Computer des Unternehmens an ein „Local Area Network“ (LAN) entsteht **de facto ein Intranet**, über das die gesamte Kommunikation eines Unternehmens äußerst preisgünstig abgewickelt werden kann. Für den Transfer von Sprache und Computerdaten wird nur noch ein Netzwerk benötigt.

Ohne eine leistungsstarke Software lassen sich wesentliche Effizienzsteigerungen jedoch auch mit VoIP nicht erreichen. Aus diesem Grund stellte im Herr Guido Engel die bereits bestens bewährte **Software SwyxWare** vor.

Seine VoIP-Live Demonstration war beeindruckend.

Mittels einem soliden und bewährten Swyx-Telefon (von Siemens) – die Menüfenster der auf Microsoft basierenden Software mit einem Beamer auf eine Großleinwand projiziert – so führte Guido Engel simultan, praxisnah und auch mit gefälligem Humor das gesamte Leistungsspektrum der SwyxWare perfekt vor. Es ging Schlag auf Schlag – Kurzweil war angesagt – und das vorgestellte Leistungspotential dieser Software wurde des Öfteren mit Erstaunen zur Kenntnis genommen.

Besonders erstaunt waren viele Teilnehmer über die vortreffliche Funktionalität mit der SwyxWare, die bei der Erreichbarkeit von Mitarbeitern eine nahezu 100prozentige Erfolgsquote erzielt. Ob jemand sich an seinem Home Office Arbeitsplatz, direkt im Raum oder im Gebäude nebenan befindet oder aber auch an einem anderen Firmenstandort kilometerweit entfernt, auf Dienstreisen - nur erreichbar per Handy - oder sogar auf der anderen Seite unseres Erdballes an einem internationalen Standort des Unternehmen seinen Dienst tut - auf den Bildschirmen aller Arbeitsplätze des Unternehmens ist zu sehen, ob und wie der gewünschte Gesprächspartner gerade zu erreichen ist. Anfragenden Kunden wird stets schnell, zutreffend und ohne mehrmaliges Weiterreichen ein kompetenter Sachbearbeiter vermittelt.

SwyxWare vermittelt insgesamt den Eindruck, als wäre ein weit verzweigtes Unternehmen z. B. nur ein einziger großer Arbeitsraum, in dem alle Mitarbeiter übersichtlich und schnell zu erreichen sind.

Alle Optionen der Effizienzsteigerung, die von Guido Engel in seinem Einführungsvortrag vorgestellt wurden, lassen sich mit SwyxWare realisieren.

Visionen, Ideen und Lösungen für Menschen

ProLan Computer GmbH · Am Kalkofen 8 · D-61206 Wöllstadt · Tel.: 06034/9396-0
Telefax: 06034/9396-50 · E-Mail: info@prolan-computer.de · Internet: www.prolan-computer.de

Pressemitteilung vom Workshop

Eine Investition in VoIP mit SwyxWare wird durch Produktivitätssteigerungen und geringere Telefongebühren ganz beachtliche Kosteneinsparungen zur Folge haben.

Alle technischen Details der SwyxWare hier noch ausführlicher beschreiben zu wollen, würde den Rahmen dieser Berichterstattung sprengen.

Es wird für jeden Interessenten der Hinweis hilfreich sein, dass ProLan Computer auf Anfrage gern die Broschüre der SwyxWare–Produktübersicht zustellen wird.

Guido Engel brachte in seinen Ausführungen noch einige sehr wesentliche Hinweise, die hier nicht unerwähnt bleiben sollen.

VoIP mit SwyxWare lässt sich sehr leicht in die bestehende TK-Welt eines jeden Unternehmens integrieren. Und es ist auch schrittweise ein Übergang möglich, falls bestehende Telefonverträge keinen sofortigen Wechsel erlauben.

Mit SwyxWare sind Erweiterungen und Veränderungen jeglicher Art schnell und ohne großen Kostenaufwand auch vom eigenen Personal auszuführen. Erweiterungen sind bei TK-Anlagen so einfach und kostengünstig wie nie zu vor.

Offene Schnittstellen an der installierten Software lassen darüber hinaus zu, dass diese in Zukunft kompatibel für innovative Neuerungen bleibt und nicht schon nach wenigen Jahren abgeschrieben werden muss.

Prozessoptimierungen sind durch Änderungen oder Ergänzungen der Software sehr leicht zu realisieren.

In allen hier vorab aufgezählten Fakten steckt ein hohes Potential an Kosteneinsparungen durch Vermeidung weiterer unnötiger Investitionen. Ebenso fallen überbeuerte Aufwendungen für Service- und Instandhaltungsmaßnahmen weg.

Bei einem kleinen Imbiss wurde nach den Vorträgen abschließend noch viel über moderne Telekommunikation und VoIP diskutiert.

Mit der vorherrschenden Meinung: „Es war eine interessante und gelungene Veranstaltung“ ging man auseinander.

Um durch moderne Telekommunikation „**Leistung zu steigern und Kosten zu senken**“, steht ProLan Computer allen Interessenten zu weiteren Beratungsgesprächen jederzeit gerne zur Verfügung.

Die ProLan Computer GmbH erreichen Sie wie folgt:

Vertrieb : +49 (6034) 93 96 -13
Vertrieb : +49 (6034) 93 96-50
Fax.
E-Mail : thomas.reddig@prolan-computer.de

Visionen, Ideen und Lösungen für Menschen

ProLan Computer GmbH · Am Kalkofen 8 · D-61206 Wöllstadt · Tel.: 06034/9396-0
Telefax: 06034/9396-50 · E-Mail: Info@prolan-computer.de · Internet: www.prolan-computer.de