

DRAUFGESCHAUT

Mai 2015

Damit ein kleines oder mittelständisches Unternehmen erfolgreich sein kann, müssen Kundenzufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter hoch und die Betriebskosten niedrig sein.



EFFIZIENTER DESKTOP zur Steigerung der Produktivität

Von Benjamin Lay

Zufriedene Kunden führen zu wiederholten Umsätzen. Effektive Kommunikation kann Ihre Services erheblich aufwerten. Sorgen Sie dafür, dass eingehende Anfragen professionell entgegengenommen werden.

Jeder Anruf bedeutet eine potentielle Geschäftschance, so dass eine optimale Erreichbarkeit und in Stoßzeiten eine Verteilung der Anrufe an die richtige Stelle im Unternehmen sichergestellt sein muss. Dazu muss bei der Gestaltung des Nutzer-Desktops darauf geachtet werden, dass der PC oder das Tablet zur Verwaltung der Anrufe verwendet werden kann - ganz egal wo man sich gerade befindet.

Die OpenTouch™ Suite für KMU von Alcatel-Lucent Enterprise hilft dabei, die Kommunikation immer im Blick zu haben und jederzeit an die jeweilige Situation anpassen zu können:

Die Folge ist der effiziente Desktop als Basis für den Unternehmenserfolg.

IHRE GESCHÄFTLICHEN KOMMUNIKATIONSHERAUSFORDERUNGEN

Das Anrufaufkommen nimmt in der heutigen Geschäftswelt mehr und mehr zu. Dieser Umstand macht es notwendig, überall und jederzeit die Kommunikation im Blick zu haben und steuern zu können, um sich dadurch einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

DAS KOMMUNIKATIONS-AUFKOMMEN NIMMT STETIG ZU

Der Erstkontakt für die Geschäftsanbahnung findet meist am Telefon statt, daher ist es unabdingbar, die „telefonische Visitenkarte“ zu optimieren. Darüber hinaus müssen Anfragen schnell beantwortet werden, um die Kundenbindung zu verbessern. Dazu sollten auch in Abwesenheitszeiten einzelner Mitarbeiter die Kommunikationsereignisse jederzeit sichtbar sein und die Erreichbarkeit muss an die jeweilige Arbeitssituation angepasst werden können.

NEUE TECHNOLOGIEN HALTEN EINZUG IN DIE GESCHÄFTSKOMMUNIKATION

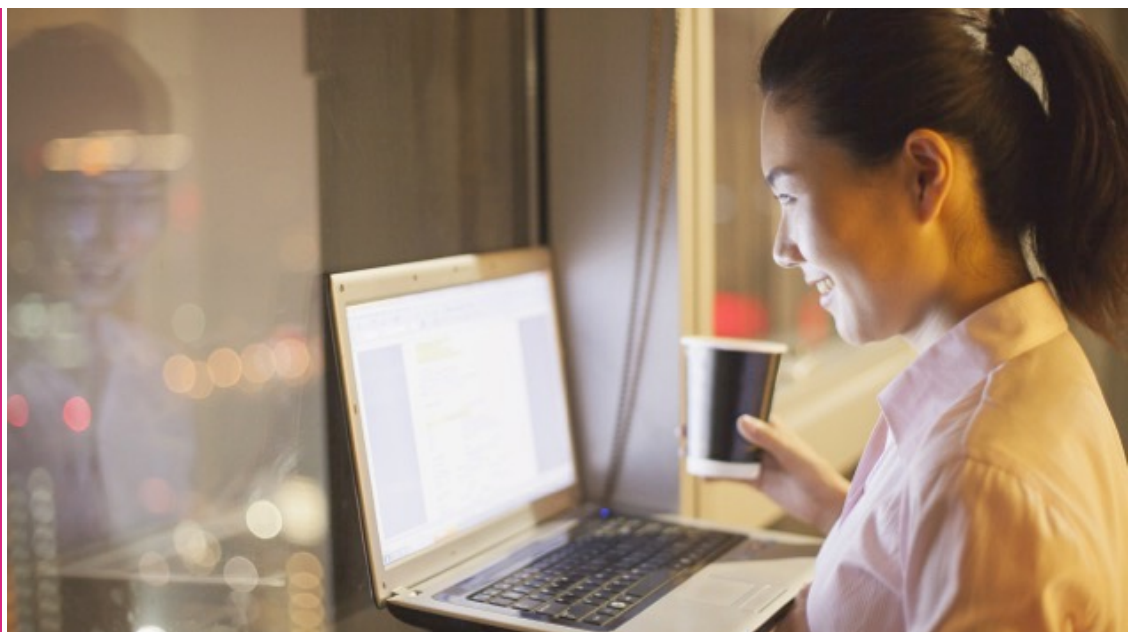
Neben „klassischen“ Kommunikationswegen wie Anrufen oder Sprachnachrichten werden immer mehr Dienste wie Instant Messaging oder Presence genutzt, um Informationen in Echtzeit auszutauschen. Die gesteigerte Erwartungshaltung der Anwender wird durch Kommunikationsmittel aus dem Privatbereich geprägt.

NEUE ARBEITSWEISEN ERFORDERN EINE TECHNISCHE UMSETZUNG

Effizientes Arbeiten ist heutzutage nicht nur mehr an festen Büroarbeitsplätzen zu festen Zeiten möglich, sondern kann durch die sich wandelnde Kommunikationskultur an flexible Orte und Zeiten verlegt werden. Die Anforderung besteht nun darin, das gleiche Maß an Kommunikationsinformationen überall und jederzeit zur Verfügung zu stellen.

Zugriff auf die komplette Geschäftskommunikation, überall und jederzeit.

PIMphony Touch ermöglicht eine einfache Steuerung der Erreichbarkeit und stärkt die Zusammenarbeit in Teams.



Pimphony Touch Die Kommunikations- zentrale für KMU

Von Benjamin Lay

Anrufe, Voicemails, Instant Messages - je nach Einsatz-Szenario stehen verschiedene Medien für die Erreichbarkeit zur Verfügung.

Computergestütztes Telefonieren mit PIMphony Touch hilft den Mitarbeitern im Unternehmen dabei, über einen Windows 8.1-PC auf alle Kanäle zuzugreifen und dabei die richtigen Medien auszuwählen. Dabei müssen die Informationen jederzeit abrufbar und zwischen Telefon und Applikation abgeglichen werden. Die Namenwahl im Verzeichnis der OmniPCX Office RCE, in Microsoft Outlook und einem angebotenen LDAP-Verzeichnis spart Zeit beim Kontaktieren der gewünschten Person.

Sollen Funktionen wie z.B. Rufumleitung, Anrufschutz oder Voicemail-Zugriff ausgeführt werden, können Shortcut-Tasten für einen schnellen Zugriff angelegt werden.

Die eigene Erreichbarkeit kann flexibel an die jeweilige Situation angepasst werden. Dazu stehen in den Routing-Einstellungen Optionen zur Verfügung, in denen die jeweilige Nebenstelle für die Verwaltung der Anrufe definiert werden kann.



Das Kommunikationsaufkommen immer im Blick zu haben, ist die wichtigste Voraussetzung für erfolgreiche Geschäfte. Das komplette Anrufjournal bietet Zugriff auf alle Interaktionen - auch pro Teilnehmer.

Die Visuelle Voicemail stellt es dem Benutzer frei, welche Sprachnachrichten auf dem PC oder dem Telefon zuerst abgerufen werden; damit können wichtige Kunden bevorzugt behandelt werden. Außerdem werden mehr und mehr Projektteams gebildet, die gemeinsam an Spezialthemen arbeiten und daher über die gegenseitige Verfügbarkeit informiert sein müssen. Das Anlegen von Favoriten mit der Anzeige der Telefonie-Präsenz für interne Kontakte erhöht die Transparenz und erleichtert die Zusammenarbeit erheblich.

Gepaart mit der Möglichkeit, in dringenden Fällen zusätzlich zu Sprachanrufen weitere Kanäle wie Instant Messaging zu verwenden, beschleunigt PIMphony Touch die Kommunikation und führt zu besseren Team-Ergebnissen.

PIMphony Touch wird zur Schaltzentrale der persönlichen Geschäftskommunikation und verwandelt den Arbeitsplatz in einen effizienten Desktop.



Die Informationen stehen endgeräteübergreifend und synchronisiert zur Verfügung, egal auf welchem Endgerät.

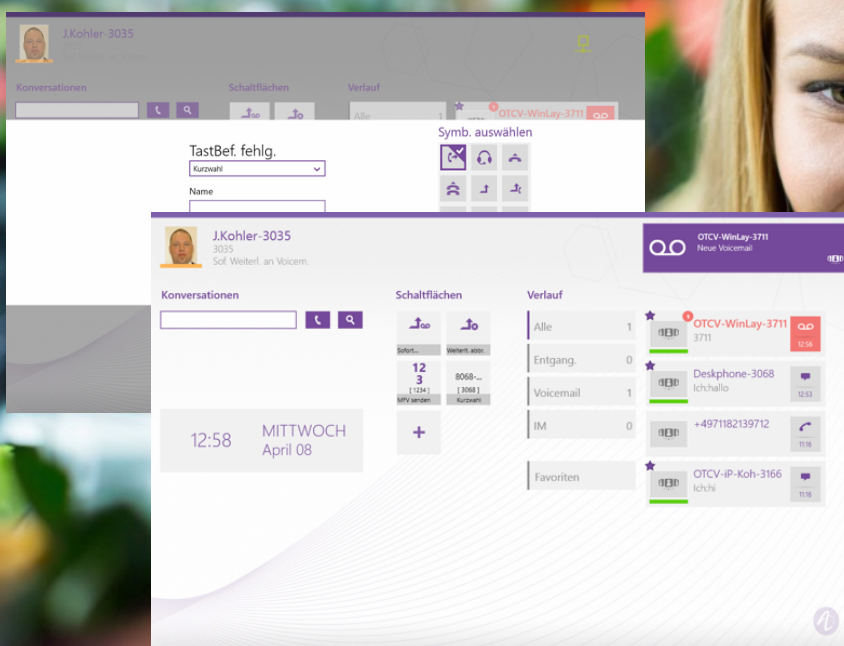
Auch für Tablets: Zugriff auf die gesamte Kommunikation

Mobiles Arbeiten ist einer der Hauptfaktoren moderner Arbeitsmodelle. Dabei steht die Information und nicht das Endgerät im Vordergrund, da je nach Situation und Anforderung das passende Modell gewählt werden muss. PIMphony Touch ermöglicht den Zugriff auf alle Kommunikationsinformationen über ein Windows 8.1-Tablet - auf dem selben Niveau wie auf einem PC oder Laptop. Durch die mobile Nutzung von PIMphony

Touch ist effiziente Teamarbeit und die einfache Steuerung der eigenen Erreichbarkeit ohne Einschränkung jederzeit möglich.

Dabei kann das passende Telefon als Nebenstelle des Unternehmens ohne Verwaltungsaufwand eingerichtet werden - so wird beispielsweise das Mobiltelefon zum vollwertigen Büroapparat mit der Möglichkeit der Steuerung über die Applikation auf dem Tablet.

PIMphony Touch bietet überall und jederzeit Überblick über das komplette Kommunikationsaufkommen. Durch die erhöhte Erreichbarkeit und die verbesserte Teamzusammenarbeit steigt der Erfolg des Unternehmens.



enterprise.alcatel-lucent.com/smb