

Kommunikation nach Maß

KMU benötigen spezielle Lösungen, um Ressourcen zu optimieren und ihre Produktivität zu erhöhen.

Manfred Lechner

Der in Europa tätige japanische Unternehmensberater Minoru Tominaga legte in seinem Bestseller *Die kundenfeindliche Gesellschaft* vor zehn Jahren Analysen vor, die nach wie vor aktuell sind. Der häufigste Fall, warum Unternehmen Kunden verlieren, ist auf mangelnde Service-Qualität zurückzuführen. Dienstleister sind mittlerweile nicht mehr klassische Branchen wie etwa der Handel, sondern auch Klein- und mittlere Unternehmen (KMU). Tominaga schreibt: „Es wird zu viel Zeit mit Verwaltung um den Kunden herum verschwendet, anstatt mit ihm ins Gespräch

zu kommen.“ – „Tominaga trifft damit pointiert den Punkt“, erklärt Christian Doleschal, General Sales Manager des französischen Netzwerkausrüsters Alcatel-Lucent, „denn vor allem KMU nutzen beispielsweise in noch zu geringem Ausmaß für sie maßgeschneiderte Callcenter-Lösungen, die nur einen minimalen Ressourcenaufwand benötigen.“

Status quo bei KMU ist, dass eingehende Anrufe in der Vermittlung entgegengenommen und weitergeleitet werden. Die Vorteile eines kleinen Callcenters liegen auf der Hand, Kunden werden beim Anrufeingang erkannt, Mitarbeiter sehen sofort, ob es sich etwa um Top-

kunden handelt, die dann besser serviert werden können. Die statistische Auswertung aller Anrufe bietet zudem die Möglichkeit, nicht nur eventuelle Schwachstellen im Customer Relationship Management identifizieren zu können, sondern auch genau das Kunden-Interesse für einzelne Produktgruppen erheben zu können. Anders als im Fall der Callcenter interessieren sich KMU aber verstärkt für Internet-Telefonie.

Begriffsverwirrung

„Festzustellen ist, dass die Vielzahl derzeit kursierender Schlagworte auch zu Fehleinschätzungen führt, wozu diese Technologie genutzt werden kann“, meint Doleschal. So beispielsweise jene, dass IP-Telefonie mit Gratis-Internet-Telefonie, wie Skype sie bietet, fälschlicherweise gleichgesetzt wird. „Entscheidend ist es, eine Kommunikationslösung zu entwickeln, die den vielfältigen Anforderungen von KMU gerecht wird“, fährt Doleschal fort.

WLAN kann eine solche Lösung für Büro-Neubauten sein, um aufwendige Verkabelungen zu vermeiden. Zudem lassen sich mit WLAN über das Telefon die Rollläden oder andere haustechnische Features bedienen. Was die Sicherheit betrifft, so sorgen modernste Verschlüsselungstechnologien dafür, dass Daten und Gespräche, die drahtlos über das WLAN-Netz ausgetauscht werden, gegen unbefugtes Mithören und -lesen gesichert sind. „Die Optimierung der Telefonanlage, ob



Über WLAN können Gespräche geführt und per Telefon auch die Haustechnik gesteuert werden. Foto: Bilderbox.com

in IP-basierten oder auch in traditionellen Telekommunikationsumgebungen, stellt auch sicher, dass die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert werden kann“, erklärt Doleschal. Dazu zählen Funktionen, wie Anrufe aus dem Kontaktverzeichnis von Outlook oder vergleichbaren Programmen tätigen zu können. Dem Trend zur Audio-Konferenz trägt Alcatel-Lucent

dadurch Rechnung, dass sie mit bis zu sechs Teilnehmern geführt werden kann. „Vorteil unserer Komplettlösung ist“, so Doleschal, „es kann mit einem Blick auf den Bildschirm festgestellt werden, ob die gewünschten Gesprächspartner gerade verfügbar sind oder nicht, was zu einem Mehr an Flexibilität beiträgt.“

www.alcatel-lucent.com

WKO
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

NET-WORK # 1
Die digitale Wirtschaft und der Faktor Mensch

WKÖ-Zukunftsgespräch

Termin:
Mittwoch, 10. Oktober 2007
18.00 bis ca. 22.00 Uhr

Ort:
Wolke 19, Ares Tower
Donau City Straße 11, 1220 Wien

Infos und Anmeldung unter:
<http://wko.at/network>

Freier Eintritt – nur mit vorheriger Anmeldung.
Auf Grund der beschränkten Teilnehmeranzahl für Veranstaltung und Empfang gilt die zeitliche Reihenfolge der Anmeldung.

Volle Multifunktionalität

Sprach- und Datennetz bietet hohe Verfügbarkeit.

Binnen kürzester Zeit implementierte Alcatel-Lucent ein vollkonvergentes Internet-Telefonie (IP)-Sprach- und Datennetz bei der Tageszeitung *Österreich*, das auf mit Lichtwellenleitern verbundenen Hochleistungs-switches basiert. Ausschlaggebend für die Wahl des Anbieters war die erfolgreiche Erfüllung einer der Kernforderungen, es musste nämlich eine 99,99-prozentige Netzverfügbarkeit garantiert werden. Bei der Wahl der Kommunikationslösung setzte das Unternehmen auf die Omni-PCX-Enterprise-TK-Anlage von Alcatel-Lucent. Für die Verbindung zwischen Telefon und PC sorgen Omni-PCX-Enterprise-Server. Der Telefon-Client steuert die Telefon-Funktionen und unterstützt Büro-Anwendungen wie Lotus Notes, Outlook oder die MS-Office-Suite.

So können etwa Agents des unternehmenseigenen Callcenters daher mehr Anrufe schneller abwickeln. Über die „My Phone“-Plattform von Alcatel-Lucent werden sie in die Lage versetzt, die im Enterprise-Resource-Planning-System gespeicherten Kundendaten rasch abzurufen.

Vorteil ist, dass dadurch die Service-Qualität ständig optimiert werden kann. Zudem wird noch eine Vielzahl von Diensten – wie die Interview-Funktion, Fax-Integration aus Outlook heraus oder die Voicebox – über die Telekommunikationsanlage zur Verfügung gestellt. *malech*



Redakteure der Tageszeitung kommunizieren über ein vollkonvergentes IP-Sprach- und Datennetz. Foto: Österreich