

## Special Innovation

**Christian Doleschal:** „Unsere Systeme und Produkte sind durchgehend modular aufgebaut. Das heißt, dass wir auch kleinen Kunden Lösungen anbieten können, die exakt an die speziellen Bedürfnisse ihres Geschäfts angepasst sind“, erklärt der Channel-Sales-Manager von Alcatel-Lucent Enterprise.

# Keine Nummer zu groß

Gerhard Scholz

**economy:** Zu welchen Themen kann Alcatel-Lucent für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) Lösungen anbieten?

**Christian Doleschal:** Wir steigen bei der klassischen Telefonie ein und wachsen bei Bedarf mit unseren Kunden mit. Wir statten Unternehmen jeder Größenordnung mit der für sie passenden Telefon-Infrastruktur aus: ob über das herkömmliche Telefonkabel oder kabellose Lösungen, ob über Digital- oder Internet-Telefonie. Wir unterstützen Lösungen

für Teamarbeit und für Mitarbeiter, die mobil oder aber an anderen Standorten arbeiten. Und wir integrieren Internet-Anwendungen in das Kommunikationssystem.

*Es scheint im KMU-Bereich noch immer eine Scheu vor moderner Technologie zu geben.*

Weil das leider wirklich noch so ist, versuchen wir, unseren Endkunden folgende Botschaften zu vermitteln. Erstens: Es gibt eine Technologie, die heute wunderbar funktioniert. Zweitens: Wir bieten euch Lösungen, die für eure Bedürf-

nisse maßgeschneidert sind. Ein Beispiel: Wenn ein Unternehmen noch eine kabelgebundene Telefon-Infrastruktur hat, dann schauen wir, wie wir diese bestmöglich nutzen können; gibt es aber schon ein Wireless LAN, möglicherweise um das Lager anzubinden, dann können wir dieses ergänzen und die gesamte Sprachtelefonie darüberführen. Es gibt also kleine und große Lösungen, das muss man ganz kundenspezifisch sehen.

*Sie sagten vorhin, Sie wachsen mit Ihren Kunden mit. Wie soll man das verstehen?*

Unsere Systeme und Produkte sind durchgehend modular aufgebaut. Das heißt zum einen, dass wir auch kleinen Kunden Lösungen anbieten können, die exakt an die speziellen Bedürfnisse ihres Geschäfts angepasst sind. Und zum anderen, dass wir viele Erweiterungsmöglichkeiten bereitstellen, um die ein System bei Bedarf ergänzt werden kann. Die Kunden schauen ja immer auch – und das zu Recht – auf die Kosten. Und da können wir ihnen sagen: „Sie bezahlen nur das, was Sie wirklich brauchen.“

*Aber kann man die vielen mitgelieferten Features überhaupt vollständig nutzen?*

Das geht heute alles ziemlich intuitiv: Vor wenigen Jahren mussten die Benutzer noch Ziffern-Codes eintippen, um bestimmte Telefonfunktionen nutzen zu können – das ist heute absolut benutzerfreundlich ausgelegt. Je nachdem, welche Art von Telefonat Sie führen, werden Ihnen auf dem Display einfache, klar verständliche Symbole angeboten, die Sie mit Tastendruck aktivieren können. Unsere Software unterstützt dann diese Funktionen ganz dezent im Hintergrund, der Benutzer braucht sie nur mehr abzurufen.

*Sie haben eingangs auch noch mobile Anwendungen erwähnt.*

Da geht es darum, möglichst viele Funktionen auf einfache Art zu bündeln: Wir nennen das das One-Number-Service. Ihr GSM-Handy wird in die firmen-

### Zur Person



**Christian Doleschal ist Channel-Sales-Manager von Alcatel-Lucent Enterprise.**

Foto: Alcatel-Lucent

interne Telefoninfrastruktur eingebunden. Ihre Firmenrufnummer wird zu Ihrer zentralen Kontaktadresse. Wenn Sie angerufen werden oder aktiv telefonieren, läuft alles über die Firmenanlage. So können Sie zum Beispiel zu Hause arbeiten, aber über Ihre Firmennummer erreichbar sein.

*Und was kostet das alles unterm Strich?*

Im Gespräch mit unseren Vertriebspartnern, den Fachhändlern, gebe ich oft den Tipp, den Kunden vorzuschlagen: „Gehen Sie von dem aus, was Sie jetzt haben, und vergleichen Sie das mit einer professionellen Kommunikationslösung.“ Wenn das jemand wirklich im Detail anschaut, brauchen wir nicht mehr über die Kosten zu reden. Jeder wird erkennen, dass er zwar mehr Leistung bekommt, dafür aber nicht mehr Geld ausgeben muss.

[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)



Moderne Technik hat ihren Mehrwert: Mit zeitgemäßen Kommunikationslösungen können auch Klein- und Mittelunternehmen die Mitarbeiterproduktivität erhöhen. Foto: iStockphoto.com

## Prompte Verbindung statt Warteschleife

Telekom-Experte vernetzte Callcenter-Mitarbeiter einer Fluggesellschaft durch modernes Kommunikationssystem.

Thai Airways International ist eine der größten weltweit agierenden Fluggesellschaften und belegt im Branchen-Ranking „Airline of the Year“ regelmäßig Spitzenplätze. Besonders die hohe Kundenzufriedenheit hat zum Erfolg beigetragen. Nicht ganz mithalten konnte dabei die Schweizer Niederlassung der Thai Airways. Die veraltete Telefonanlage wurde den Anforderungen an ein kundenorientiertes Reservierungssystem nicht mehr gerecht.

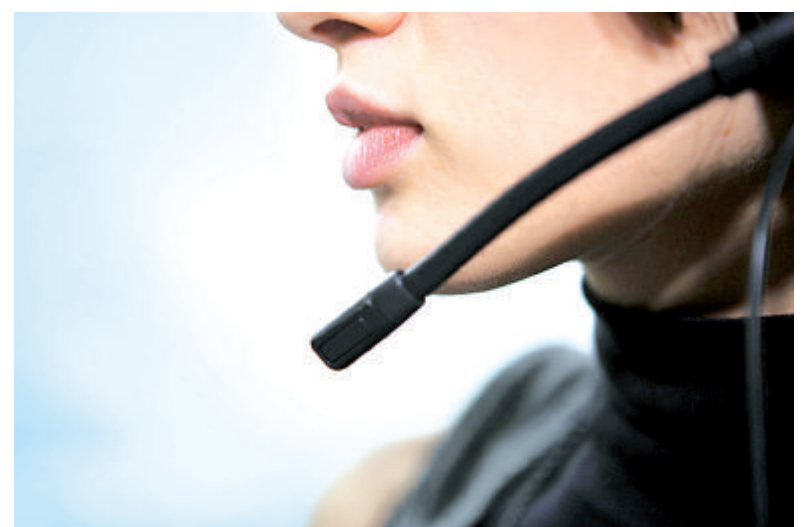
In der Schweiz wickelt Thai Airways die meisten Flugbestellungen über das unternehmensinterne Callcenter ab, das jährlich rund 40.000 Anrufe be-

wältigen muss. Es gab aber keine Statistik, die die Auslastung der Mitarbeiter, die Dauer eines Anrufs oder die Anrufverteilung aufgeschlüsselt hätte.

**Schluss mit „Bitte warten“**

Rasch wurde die alte Telefonanlage durch eine Alcatel-Omni-PCX-Office-Anlage ersetzt. Es ist dies eine modulare „All-in-a-Box“-Lösung, die leistungsfähige Informations- und Kommunikationstechnikkomponenten, die bisher nur für Großunternehmen wirtschaftlich sinnvoll waren, nun auch für kleinere Unternehmen oder kleinere Niederlassungen von großen Unternehmen wie Thai Air-

ways zugänglich machen. Jetzt sind die PC-Arbeitsplätze aller 15 Callcenter-Mitarbeiter durch ein modernes Kommunikationssystem vernetzt. Die Erreichbarkeit ist kein Thema mehr, die Kunden sind zufrieden. Durch eine eigene Supervisor-Konsole können Auslastung und Einsatz der Callcenter-Mitarbeiter optimal gesteuert werden. Vorgabe war, dass das bisherige Budget von 1200 Franken pro Monat nicht überschritten werden sollte. Da Thai Airways die neue Anlage aber in einer Leasing-Variante benutzt, konnten sie ohne Aufpreis auf ein leistungsfähigeres System umsteigen. *gesch*



Wer als Kunde in einem Callcenter anruft, will auch unverzüglich einen Ansprechpartner erreichen können. Foto: iStockphoto.com