

Die richtige Kommunikation für Ihr Unternehmen



Ein interaktiver Buyers Guide mit acht Fragen,
die Sie sich oder Ihrem Anbieter stellen sollten

Was enthält dieses eBook?

Die acht Kapitel dieses eBooks informieren Sie über die optimalen Kommunikationsservices für Ihr Unternehmen aus Sicht der IT und aus Benutzerperspektive. Es beschreibt außerdem eine Reihe von Schwierigkeiten bei der Umsetzung dieser neuen Services.

Verwendung des eBooks

Das eBook ist interaktiv. Sie haben die Möglichkeit, weitere Beispiele und Informationen abzurufen. Sie können jederzeit zur Frageseite oder direkt zum Glossar wechseln, wenn einzelne Wörter zu klären sind. Sie können das eBook auch ausdrucken.

[Dieses Dokument teilen](#)

Einleitung

Telefoniedienste sind heute kein Produkt von der Stange mehr. Unternehmen benötigen Telefonie, um Kunden zu erreichen, für die Zusammenarbeit mit Lieferanten, und für die Kooperation mit Partnern.

Sie müssen sich darauf verlassen können, dass Ihre Telefonesysteme mit den grundlegenden Veränderungen der Digitalisierung Schritt halten.

Darum haben wir für Sie die wichtigsten Fakten in Sachen moderne Kommunikation zusammengetragen.

Klicken Sie auf die Fragen unten, wenn Sie sich eingehender mit der Thematik beschäftigen wollen.

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?

Früher oder später wird es nur noch VoIP geben.

VoIP erleichtert die Einführung einer zentralen IP-Telefonanlage für mehrere Standorte, ermöglicht das Arbeiten von zu Hause und bietet kostengünstige, stabile gespiegelte Architekturen. Außerdem bewältigt VoIP eine größere Zahl von Standard-Netzwerkverbindungen (IP oder Ethernet) und macht damit teure synchrone TDM-Transportlösungen überflüssig.

Zwei zentrale Bereiche, in denen ein VoIP-Netz wesentliche Vorteile bietet, sind Kapazitätsmanagement und Redundanz. outweighthing any migration work. Hierzu sind möglicherweise technische Veränderungen am Netzwerk sowie ein gewisser Migrationsaufwand erforderlich; außerdem muss die Netzqualität überwacht werden. Der Nutzen übersteigt jedoch den Aufwand bei weitem.

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?



Anzahl von Standorten und Ländern berücksichtigen

Mit Voice over IP ist es möglich, mehrere Standorte und Länder mit einer einzigen IP-Telefonanlage abzudecken und Telefonie-Services zugänglich an mehreren Standorten bereitzustellen.

Bei einer derartigen zentralen Architektur kommt es entscheidend darauf an, über einen SIP-Trunking-Service zu verfügen, der lokale Durchwahlnummern und Funktionen für alle Standorte an einer einzigen Anlage zur Verfügung stellen kann. Diese Anforderung gilt natürlich sowohl für Installationen in einem Land als auch für solche in mehreren Ländern. Wichtige Vorteile der Zentralisierung sind die geringere Zahl benötigter Geräte, einfachere Administration und leichteres Lieferanten-Management. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die höhere Flexibilität gegenüber Bedarfsänderungen im Unternehmen.

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?



Mobiles Arbeiten leicht gemacht

Eine IPBX deckt nicht nur mehrere Standorte ab, sie erreicht über einen SIP-Client auch beliebige Orte wie Home-Offices, Hotels, Konferenzen oder Kundenstandorte.

- Eingehende und ausgehende Anrufe können über ein einziges Soft-Device erfolgen.
- Ihre Mitarbeiter sind standortunabhängig über eine einzige Nummer zu erreichen.
- Niedrige Qualität und teurer Einsatz mobiler Geräte werden reduziert.

Voice over IP bietet weitreichenden Service, hohe Qualität, Flexibilität sowie Einsparpotenziale

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?



Integration von Anwendungen

VoIP (SIP-Trunking) unterstützt den Transport sämtlicher Medientypen.

Als Folge davon werden IPPBX in immer mehr Anwendungen integriert: XMPP-Server für Instant Messaging oder Collaboration, Active Directory für den Zugriff auf Kontakte, ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) und Conferencing-Lösungen.

Damit ist ein IPPBX möglicherweise leichter zu implementieren und schneller zu integrieren. Neuere Versionen unterstützen außerdem ein API, das durch offenere Verbindungen eine spätere Integration erleichtert.

Hier geht es um Zukunftssicherheit, einfache Implementierung und die Produktivität der Benutzer.

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?



Kosten optimieren

Mit Voice over IP reduziert sich die Zahl der erforderlichen IPPBX erheblich - möglicherweise auf 1 oder 2.

Das bedeutet, dass nur eine einzige Software-Version zu pflegen ist und eine einheitliche Liste von Funktionen und kompatiblen Geräten für alle Standorte zur Verfügung steht. Durch zentralisiertes SIP-Trunking sinken Kosten, weil lokale Telefonverbindungen entfallen und durch die Konsolidierung des Gesprächsaufkommens an allen Zweigstellen Mengenrabatte zum Tragen kommen.

Da die Telefoniedienste nun das IP-Netzwerk nutzen, ergeben sich Konvergenzvorteile: Ein einheitliches Netz für Telefonie und Daten und weniger Kabel sowie eine einheitliche Ausfallstrategie.

Zu guter Letzt: Die Konsolidierung von Geräten und Lieferanten reduziert die Betriebsausgaben für die Verwaltung von Telefonanlagen und das Lieferantenmanagement.

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?



SIP-Implementierung

Die Realisierung von VoIP (SIP-Trunking) bietet Vorteile für Telefonie- und Datennetzarchitekturen.

Die Migration Ihrer TDM-Verbindung von Ihrer bestehenden Telefonanlage zu einer SIP-basierten Lösung erfordert sorgfältige Planung, Kapazitätsvorbereitung, Netzwerkkonzeption, Proof-of-Concept-Tests und eine abschließende Bereitstellung ohne Dienstunterbrechungen.

Um einen reibungslosen Übergang zu VoIP zu gewährleisten, benötigen Sie professionelle Unterstützung mit bewährten Migrationskonzepten, Inhouse-Engineering-Support und ein erfahrenes Service-Management.

Wie wichtig ist der Wechsel zu VoIP?



SIP-Sicherheit

VoIP auf der Basis einer QoS-Technologie wie MPLS ist so sicher wie TDM-Telefonie. Je stärker das Internet sich ausbreitet und je mehr es für VoIP eingesetzt wird, desto wichtiger werden zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen wie beispielsweise Verschlüsselung. Dabei werden VoIP-Verbindungen ähnlich wie bei Browsern für sensible Informationen wie Kreditkartentransaktionen codiert.

Die Vorteile von VoIP gehen jedoch über die Sicherheit von Verbindungen hinaus. Im Vergleich zu TDM ist VoIP besser in der Lage, den Betrieb von Telefonanlagen bei Serviceverschlechterungen oder Katastrophen aufrecht zu halten. Stromausfälle, Ausfälle von Zugangseinrichtungen, Netzwerkausfälle und katastrophale Wetterbedingungen können mit den bei VoIP verfügbaren Funktionen in den Bereichen Disaster-Recovery, Redundanz und Ausfallsicherheitsoptionen auf VoIP beherrscht werden.

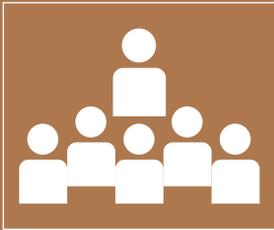
Welche Collaboration-Services eignen sich am besten?

Von klassischen Voice Conferencing zu grenzenlosen Multimedia Collaboration Services, was benötigen Sie wirklich?

Wirtschaftliche und wettbewerbliche Gründe zwingen Unternehmen zu immer mehr Flexibilität. Vielfach nutzen sie verteilte Standorte, wobei sie immer auf der Suche nach kostengünstigen Lieferanten und neuen Kunden sind - meist international. Wichtig ist dabei die interne und externe Zusammenarbeit über große Entfernungen und Zeitzonen hinweg. Das dient folgenden Zwecken:

- Förderung des Bewusstseins, Teil eines großen Ganzen zu sein
- Abteilungsübergreifender Informationsaustausch
- Aufbau und Pflege enger Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten

Welche Collaboration-Services eignen sich am besten?



Vorstandskommunikation

Um die heute notwendige Agilität zu erreichen, müssen Unternehmen Informationen, Zielsetzungen und Strategien immer schneller kommunizieren.

Daraus ergibt sich zwangsläufig, dass die Kommunikationssysteme im Unternehmen eine effektive Online-Zusammenarbeit ermöglichen müssen. Sie müssen also die Voraussetzungen für eine Medienkommunikation über Audio bzw. Video bieten. Interaktive Funktionen geben den Teilnehmern die Möglichkeit, zu antworten, zu kommentieren und Fragen zu stellen, was gleichzeitig die Identifikation mit dem Unternehmen stärkt.

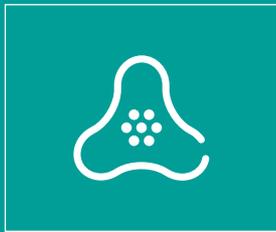
Welche Collaboration-Services eignen sich am besten?



Erweiterte virtuelle Meetings anbieten

Teamarbeit ist mehr als regelmäßige monatliche Treffen. Es geht auch darum, sich die Arbeit zu teilen, Stress zu reduzieren und das Unternehmen engagiert voranzubringen. Kommunikation ist eben mehr als die reine Weitergabe von Informationen. Kommunikation geschieht auf mehreren Ebenen. Im Idealfall begegnen sich die Menschen, erleben die Reaktionen der anderen, hören aufeinander.

Welche Collaboration-Services eignen sich am besten?



Anruf genügt

Nichts ist einfacher, als den Hörer abzunehmen. Bei der Online-Zusammenarbeit muss es ebenso sein, wenn alle mitmachen sollen.

Auch wenn einfache Lösungen nicht immer leicht zu realisieren sind, lassen sie sich wenigstens messen: Bridge-Nummern, die sich leicht merken lassen; im Kalender integrierte virtuelle Meetings; Lösungen ohne Clients; drei Klicks und 10 Sekunden für den Zugriff auf ein Meeting.

Welche Collaboration-Services eignen sich am besten?



Ortsunabhängige Teilnahme an Meetings

Weil sich die Standorte Ihrer Kunden und Lieferanten an jedem Ort der Welt befinden können, muss die Konferenztechnik ebenso global funktionieren.

Den Zugriff auf Konferenz-Bridges sollten Sie Ihren Kunden möglichst leicht machen. Dafür kann es erforderlich sein, eine lokale Rufnummer – gegebenenfalls gebührenfrei – zur Verfügung zu stellen.

Für Ihre eigenen internen Benutzer benötigen Sie außerdem erweiterte Lösungen, die standortunabhängig günstige Zugriffskosten ermöglichen. Beispielsweise sollten Mitarbeiter die Möglichkeit haben, gebührenfrei an Meetings teilzunehmen, egal, wo diese sich gerade befinden.

Telefonanlage outsourcen?

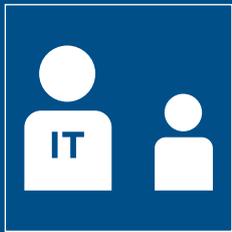
Um mich auf mein Kerngeschäft konzentrieren zu können, überlasse ich das Management meiner Kommunikationsinfrastruktur anderen.

Cloud-basierte Telefonie Services müssen zusammen mit Netzwerkdiensten angeboten werden, damit die Qualität stimmt. Zwar bieten Gemeinschaftsplattformen ein breiteres Spektrum von Gruppenfunktionen, verfügen jedoch nicht immer über ausreichende Anpassungsmöglichkeiten für spezielle Anforderungen

im Unternehmen. Dedizierte Plattformen sind für mittelständische Unternehmen wiederum oft zu teuer.

Eine Outsourcing-Lösung bietet in der Regel mehr Qualität in Bezug auf Flexibilität, Funktionalität und Selbstmanagement, und das bei gleicher oder sogar höherer Sicherheit.

Telefonanlage outsourcen?



IT oder Selbstmanagement

Die Einrichtung einer UC-Plattform ist nicht mit einem Schlag erledigt. Sie muss täglich an neue funktionale Anforderungen und personelle Veränderungen angepasst werden.

Und weil Telefongewohnheiten eine sehr persönliche Sache sind, müssen die Benutzer die Möglichkeit haben, individuelle Einstellungen vorzunehmen. Bildunterdrückung, Umleitung von Anrufen auf eines oder mehrere Geräte, Mitteilung von Präsenz, Status oder sogar von Fotos usw.

Als Arbeitserleichterung müssen Administrationsrechte vergeben werden, die sich nach der Unternehmenspolitik richten und nicht nach den Regeln des Providers.

Telefonanlage outsourcen?



Einfache Skalierbarkeit = mehr Agilität

Jobs auf Lebenszeit gibt es heutzutage nicht mehr. Wir alle müssen uns immer wieder neue Umgebungen gewöhnen, und Unternehmen müssen entsprechend reagieren und sich anpassen.

Der Aufbau neuer Standorte, das Hinzufügen von Benutzern zu einer bestehenden Site oder die Freisetzung von Ressourcen aufgrund organisatorischer Veränderungen sind heute an der Tagesordnung.

Auch Kommunikationssysteme müssen agil sein und bei Bedarf direkte Funktionserweiterungen ermöglichen. Funktionen wie Präsenz, Collaboration und Contact-Center-Funktionen müssen unabhängig vom Arbeitsort der Benutzer schnell zur Verfügung stehen.

Telefonanlage outsourcen?



Einfache Bedienung und Erreichbarkeit

Es hat wenig Zweck, eine Vielzahl neuer Kommunikationsangebote bereitzustellen, wenn diese den Mitarbeitern keine Vorteile bieten und nicht genutzt werden. Die Folge ist, dass die erhofften Produktivitätsvorteile ausbleiben, weil die Mitarbeiter die neuen Funktionen gar nicht erst näher kennenlernen.

Die verfügbaren Anwendungen müssen vollständig in den Desktop integriert werden, ebenso in die persönlichen Verzeichnisse, Kalender und E-Mail-Clients.

Welche praktischen Auswirkungen hat es, wenn:

- Zwei Mausklicks genügen, um jemanden anzurufen, eine IM zu senden oder Anrufe auf Ihr Handy umzuleiten
- Drei Mausklicks genügen, eine Anrufzielliste in einer Webkonferenz anzuzeigen

Telefonanlage outsourcen?



Lückenloses Qualitätsmanagement

Voice-Over-IP-Systeme nutzen IP-Sammelleitungen und benötigen hohe Bandbreite, da die verwendeten dynamischen Codecs sich von Verbindung zu Verbindung ändern können. Das bedeutet, dass der Bedarf häufig schwer zu prognostizieren ist.

Abgesehen vom Einsatz üblicher IP-Netzmanagement-Tools ist auch die Überwachung von Bandbreite, Latenz und Jitter erforderlich. Dafür sind oft Spezialisten notwendig. Daher ist für UC-Plattformen eine spezielle Überwachung erforderlich, die Informationen über MoS (Mean Opinion Score) liefert und eine Ursachenbekämpfung vom Endgerät bis hin zum Carrier-Switch ermöglicht.

Telefonanlage outsourcen?



Zu Grunde liegende Konnektivität

Cloud-Telefonielösungen sollten nicht auf die dedizierten Infrastrukturen beschränkt sein, die Unternehmensstandorte verbinden. Cloud-Telefonie spielt ihre Vorteile erst dann richtig aus, wenn Verbindungen völlig standortunabhängig möglich sind, etwa von Zuhause, aus dem Hotel oder von unterwegs. Auch sollte der Zugang über Geräte mit bestimmten (in die Desktop-Umgebung integrierten) Thick-Clients sowie über Client-lose Geräte über normale Browser möglich sein.

In all diesen Fällen sollten Telefongespräche eine hohe Priorität erhalten, um eine professionelle Audioqualität sicherzustellen. Dazu sollte ein Service kommen, der die Möglichkeit zur Überwachung und Aufrechterhaltung der Qualität bietet.

Telefonanlage outsourcen?



Cloud, aber reguliert

Nach wie vor ist das Telefon der Weg, über den Hilfe gerufen wird, ob es die Polizei ist, die Feuerwehr oder der Krankenwagen. Ob Cloud-basiert oder nicht – Telefonesysteme müssen den geltenden Vorschriften in Bezug auf eine Mindestfunktionalität genügen.

Anders gesagt: Cloud-Telefonie muss die im jeweiligen Land geltenden Vorschriften erfüllen, sollte aber auch den Anforderungen mobiler Benutzer gerecht werden, die sich nicht an ihrem normalen Standort befinden. Dabei sind Notrufe bestmöglich abzuwickeln.

Telefonanlage outsourcen?



Sicherheit in der Cloud

Im Zusammenhang mit VoIP sind wiederholt Sicherheitsbedenken laut geworden. Könnte Voice over IP von Hackern zum Einbruch in Nebenstellenanlagen von Unternehmen und für teure kostenpflichtige Anrufe genutzt werden? Könnten Hacker Zugriff auf private Daten erhalten – etwa Benutzerverzeichnisse, Listen von eingehenden oder abgehenden Gesprächen, gespeicherte Sprachnachrichten oder Sofortnachrichten?

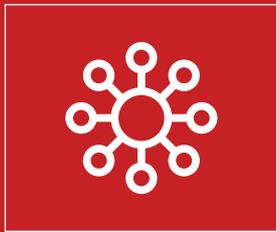
Bei der Cloud-Telefonie kann Sicherheit ebenso großgeschrieben werden wie bei herkömmlicher Technologie. Hier können die Anbieter ihre Kompetenz in Sachen „saubere Trennung von Kundeninfrastrukturen“ demonstrieren und für ein Maximum an Datenschutz sorgen.

Kommt es auf das Netz an?

Sind internationale Telefonnetze von Natur aus komplexer?

Es verwundert, dass große Telefonnetze innerhalb eines Landes, die mehr als zehn Standorte miteinander verbinden, leichter aufzubauen sind als ein einfaches Netz mit zwei Standorten, die jedoch in verschiedenen Ländern liegen. Meist ist dies darauf zurückzuführen, dass die zugrunde liegenden vielfältigen Infrastrukturen und Prozesse mangelhaft zusammenarbeiten:

Kommt es auf das Netz an?



Nahtlose Basis-Infrastruktur

Beim Aufbau von internationalen Verbindungen besteht das Hauptproblem in der begrenzten Interoperabilität der beteiligten Netze:

Unvorhergesehene Schwierigkeiten können entstehen, wenn:

- Prioritäten unterschiedlich interpretiert werden
- Ein Ausfall auf einer Seite auf der anderen nicht erkannt wird und dadurch der Umleitungsmechanismus nicht korrekt funktioniert
- Peering-Punkte Überlastung, Latenz oder Jitter erzeugen

Und natürlich auch dann, wenn lokale Prozesse nicht an grenzüberschreitende Services angepasst sind:

Kommt es auf das Netz an?



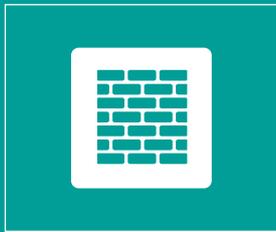
Überlast-Management

Technische Probleme sind jedoch nicht die einzigen Hürden. Die Auslegung des Systems wird auch dadurch erschwert, dass das gut überwachte abgehende Gesprächsaufkommen mit dem unregelmäßig auftretenden Aufkommen an ankommenden Gesprächen harmonisiert werden muss.

Die Komplexität steigt noch zusätzlich an, wenn ankommende Gespräche nach unternehmensspezifischen Regeln umgeleitet werden müssen.

Vor diesem Hintergrund ist es wirtschaftlich mehr als sinnvoll, die Überwachung des gesamten kommenden und gehenden Gesprächsaufkommens an einen erfahrenen Anbieter zu delegieren und damit die Verfügbarkeit zu maximieren – vor allem dann, wenn die ankommenden Gespräche Umsatz bringen.

Kommt es auf das Netz an?



Betrugsauflärung

Bei Voice Over IP wird das Anrufaufkommen in der Regel über einen Server abgewickelt. Daraus ergeben sich Fragen in Bezug auf offene Hintertüren, durch die Hacker über Nacht oder an Wochenenden teuren Traffic erzeugen könnten.

Netzanbieter und IP-Telefonie-Anbieter verfügen über umfassende Erfahrung bei der Unterbindung unbefugter Zugriffe auf ihre Dienste.

Ein Anbieter mit eigenem Netz ist in der Lage, durch effektive Analytikfunktionen untypische Verkehrsmuster zu erkennen und in Echtzeit darauf zu reagieren.



Ist unbegrenztes Telefonieren nur ein schöner Traum?

Nutzen Sie für Ihr privates Handy eine Flatrate? Ist es an der Zeit, für Ihr Unternehmen eine ähnliche Preisstruktur in Betracht zu ziehen?

Natürlich haben alle Unternehmen unterschiedliche Nutzungsprofile und die Ermittlung eines geeigneten Tarifs ist nicht unbedingt einfach. Durch die Festlegung auf ein Mindestumsatzvolumen sind jedoch häufig günstigere Tarife möglich. Unternehmen, die sich für eine gehostete Telefonielösung entscheiden, profitieren möglicherweise von einer Preisstruktur mit Inklusiv-Minutenvolumen oder unbegrenztem Volumen, das Kostensicherheit verschafft.

Je nach verwendeter Telefonielösung ist es möglich, zwischen den Standorten sowie mit firmeneigenen Mobiltelefonen gebührenfrei zu telefonieren.

Ist unbegrenztes Telefonieren nur ein schöner Traum?



Auslastung

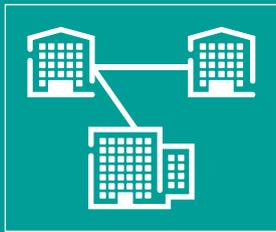
Warum für eine Flatrate zahlen, wenn das Volumen zur Urlaubszeit nicht genutzt wird?

Es gibt Tarife, welche diesen Faktor berücksichtigen:

- Prepaid-Bundles können auf dem Zeitraum mit der niedrigsten Nutzung basieren
- Angebote mit unbegrenztem Volumen können auf einer durchschnittlichen Nutzung im Jahresverlauf basieren
- Ein Angebot mit Mindestvolumen kann die Kosten für die Standleitungsmiete reduzieren oder auf null bringen und/oder einen günstigeren Minutenpreis enthalten.

So wirtschaftlich interessant diese Angebote sind – welches ist das beste für Ihr Unternehmen?

Ist unbegrenztes Telefonieren nur ein schöner Traum?



Sollte es einen Preisunterschied zwischen internen und externen Gesprächen geben?

Im Grunde ist es kein Unterschied, ob Sie einen Kunden anrufen oder unternehmensintern telefonieren.

Manche Anbieter terminieren Ortsgespräche und nationale firmeninterne Gespräche im eigenen Netz und sind daher in der Lage, niedrigere Kosten an ihre Kunden weiterzugeben.

Auch bei internationalen Telefonaten innerhalb eines Unternehmens können die Kosten je nach Netzabdeckung des Anbieters günstiger ausfallen.

Zu guter Letzt : Durch den Einsatz einer standortübergreifenden VoIP-Lösung lassen sich interne Telefonkosten auf null bringen.

Also gibt es im Grunde schon einen Unterschied zwischen internen und externen Gesprächen. Von daher ist auch mit unterschiedlichen Kosten zu rechnen.

Ist unbegrenztes Telefonieren nur ein schöner Traum?



Verbindungsziele

Auch ein Tarif mit unbegrenztem Minutenvolumen unterliegt Bedingungen, die beschränken, viele Gespräche tatsächlich völlig gebührenfrei sind. In der Regel gibt es auch Verbindungsziele, die im Tarif nicht enthalten sind und pro Minute abgerechnet werden. Es empfiehlt sich, die Minutenpreise für diese Ziele zu vergleichen, insbesondere bei hohem Gesprächsaufkommen für diese Ziele.

Bei einem relativ hohen Aufkommen an internationalen Gesprächen oder Verbindungen zu Mobiltelefonen können diese Gesprächsminuten den Großteil Ihrer Gebühren ausmachen. Dann empfiehlt sich eine sorgfältige Analyse Ihrer Telefonrechnung. Möglicherweise hat Ihr Provider Tools oder Services, mit denen Sie Ihre Kosten und Verbindungen analysieren und verschiedene Tarife vergleichen können. Das hilft Ihnen bei der Entscheidung für die optimale Tarifstruktur. Diese Auswertungen liefern Ihnen außerdem Anhaltspunkte, um festzustellen, ob sich der gewünschte Tarif tatsächlich so lohnt wie erwartet.

Wie lässt sich der Inbound-Verkehr optimal steuern?

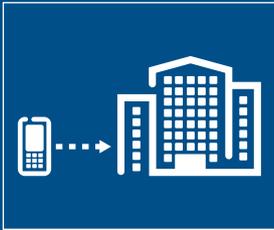
Wenn es stimmt, dass der erste Eindruck immer der richtige ist, sollten Sie so bald wie möglich allen Neuanrufern Ihr Unternehmen von der besten Seite zeigen.

Eine Telefonnummer ist ein Schaufenster für Ihre Kunden, in dem Sie Begeisterung, Respekt und Professionalität zeigen können.

In der virtuellen Welt der Telekommunikation sollte sich dieses Schaufenster an die Erwartungen Ihrer Zielgruppe anpassen.

Dabei geht es nicht darum, die eigene Leistungsfähigkeit zu präsentieren, sondern darum, jedem Besucher die Funktionen zu bieten, die dieser erwartet.

Wie lässt sich der Inbound-Verkehr optimal steuern?



Überwachen Sie eingehende Anrufe.

Ihr Schaufenster sollte keinesfalls so wirken, als sei es „im Bau“ oder nicht verfügbar. Anders gesagt, Ihre Anrufer sollten einen Ansprechpartner erreichen. Verloren gegangene Anrufe sind zurückzuverfolgen und Abhilfemaßnahmen sind zu treffen.

Außerdem sollte die Organisation an die Anzahl der Besucher angepasst werden und die internen Ressourcen an die Marktanforderungen. Die Kategorisierung kann einfach und präzise anhand von Uhrzeit, Anrufursprung oder Anruferkategorie erfolgen – etwa bekannte Anrufer/unbekannte Anrufer.

Und natürlich ist es immer sinnvoll, Anrufzahlen, Gesprächsdauer und Anruhfrequenz zu messen und auszuwerten, um die Effizienz von Agent-Pools zu optimieren.

Wie lässt sich der Inbound-Verkehr optimal steuern?



Gehen Sie flexibel mit Ihren Callcenter-Mitarbeitern um.

Effizient zu sein, heißt nicht “im Büro sein”. Egal in welchem. Das Home-Office ist heute eine absolut praktikable Alternative.

Die Zusammenarbeit mit Partnern rund um den Globus zur Realisierung eines Konzepts der ständigen Erreichbarkeit stellt eine gute Möglichkeit dar, wichtige, aber schwer erreichbare Kunden zufriedenzustellen, und das zu günstigeren Kosten.

Wie lässt sich der Inbound-Verkehr optimal steuern?



Spielen Sie Ihre Kompetenz aus.

Professionalität bedeutet die Fähigkeit, zum richtigen Zeitpunkt den richtigen Personen die richtigen Informationen zu liefern.

Das bedeutet zunächst einmal, jeden Anrufer zu identifizieren und seine Wichtigkeit, Situation und Bedürfnisse festzustellen, um dann den optimalen Gesprächspartner zu ermitteln.

Der nächste Schritt kann sein, den wertvollsten Kunden individuelle Angebote zu offerieren und weniger wichtige Anrufer in eine standardisierte Warteschleife zu stellen.

Wie lässt sich der Inbound-Verkehr optimal steuern?



Integrieren Sie Apps und Web.

Anfragen kommen heute nicht mehr nur per Telefon, sondern auch über das Internet, soziale Medien, Apps und E-Mail. Hinzu kommt, dass ein und dieselbe Person verschiedene Kommunikationsmedien nutzen kann.

Um den bestmöglichen Service so effizient wie möglich zu erbringen, müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Unterschiedliche Kommunikationskanäle können bearbeitet werden
- Kunden werden entsprechend ihrem Status behandelt, nicht nach eingesetztem Medium
- Callcenter-Mitarbeiter kennen den Status der betreffenden Person

Bei der Bearbeitung solcher Anfragen geht es auch darum, interne Anwendungen zu integrieren, wichtige Kundendaten effizient abzulegen und die technischen Voraussetzungen für eine umfassende Kommunikation über telefonische und digitale Kanäle zu schaffen.

Wie lässt sich der Inbound-Verkehr optimal steuern?



Investieren Sie analog zu Ihrem Erfolg.

Leider lässt sich das Anrufaufkommen nicht vorhersagen. Das bedeutet, dass Unternehmen bei der Auslegung ihrer Kommunikationsinfrastruktur gewissermaßen im Dunkeln tappen. Im Prinzip gilt das natürlich für alle eingehenden Anrufe, aber vor allen Dingen für solche, die von Contact-Centern abgewickelt werden. Die in diesem Bereich erforderlichen Investitionen können sich schnell summieren.

Anders gesagt: eine Outsourcing-Lösung kann hier technische Flexibilität und eine „erfolgsbasierte“ finanzielle Lösung bringen.

Hat Qualität nur mit der Sprachqualität zu tun?

Ein über Jahre durch guten Service aufgebauter guter Ruf kann in kurzer Zeit zerstört werden.

Sicherheit kostet Geld. Und ohne gute Begründung gibt es in der Regel kein entsprechendes Budget.

Häufig werden die Mittel für zuverlässige technische Lösungen erst dann bereitgestellt, wenn ein ernstes Problem aufgetreten ist und der Ruf des Unternehmens auf dem Spiel steht.

Hat Qualität nur mit der Sprachqualität zu tun?



Gesetze und Vorschriften

Der Telefonmarkt ist stark reguliert:

- Notrufmanagement zum Schutz der Kunden
- Schutz der Kunden vor unerwarteten Kosten durch gebührenpflichtige Servicrufnummern
- Schutz von Kunden vor unlauteren Wettbewerbspraktiken
- Hilfe bei der Weitergabe der eigenen Rufnummer (Sichtbarkeit am Markt)

Gesetzliche Vorschriften sollen den Kunden dienen.
Eine deregulierte Kommunikation ist nicht unbedingt im langfristigen Interesse der Kunden.

Hat Qualität nur mit der Sprachqualität zu tun?



Der Ton macht die Musik

Telefongespräche dienen nicht nur dazu, Ideen zu formulieren und Informationen weiterzugeben.

Sie sind auch ein Mittel dazu, Zufriedenheit, Ungeduld oder Sorge zum Ausdruck zu bringen. Sie können dazu genutzt werden, Autorität oder Engagement zu vermitteln.

Selbst die Leitungsqualität sagt etwas darüber, wie wichtig Ihnen Ihre Mitarbeiter und Kunden sind. Sie vermittelt einen Eindruck vom Unternehmen.

Selbst die Leitungsqualität sagt etwas darüber, wie wichtig Ihnen Ihre Mitarbeiter und Kunden sind. Sie vermittelt einen Eindruck vom Unternehmen.

Hat Qualität nur mit der Sprachqualität zu tun?



Nicht erreichbar sein ist teuer

Eine Verfügbarkeit von 99,99 % bedeutet 52 Minuten Unterbrechung im Jahr. Nicht jede Minute ist allerdings gleich wertvoll. Manche sind unbezahlbar:

- Wichtige Besprechungen
- Anrufe potenzieller Kunden
- Momente, in denen Misstrauen, Zweifel und Verunsicherung aufkommen

Schlechte Erreichbarkeit wirkt lange nach

Gibt es in Europa einen Anbieter für alle Services?

Probleme sind lästig. Aber die Ursachen zu ignorieren, ist fatal.

Beim Aufbau einer Ende-zu-Ende-UC-Lösung sind in der Regel mehrere Provider beteiligt, die mit ihren jeweiligen Kompetenzen zu einem Gelingen des Gesamtkonzepts beitragen.

Vorausgesetzt, der Auftraggeber behält das große Ganze im Blick...

Gibt es in Europa einen Anbieter für alle Services?



Lückenloses Qualitätsmanagement

Bei Unified Communications geht es vor allem darum, durch den kombinierten Einsatz von Applikationsservern und IP-Netzwerktechnologie Echtzeit-Services zu realisieren, die Jitter und Latenz minimieren.

Die zunehmende Komplexität integrierter Lösungen erschwert die Fehlerbeseitigung.

Als Experte sind Sie möglicherweise damit zufrieden, Ursachen zu analysieren und zu ermitteln. Als normaler Benutzer wenden Sie sich vermutlich lieber an einen Provider, der nach festgelegten Vertragsbedingungen Kontrollen durchführt und Probleme für Sie löst.

Gibt es in Europa einen Anbieter für alle Services?



Komplexe Vorschriften

Jedes Land hat andere Vorschriften. Sie können also nicht davon ausgehen, die Vorschriften eines Landes einhalten zu können, weil Sie die Richtlinien eines anderen kennen. Hier sind Spezialisten gefragt.

Als Unternehmen sollten Sie hier trotzdem den Durchblick behalten. Sie dürfen nicht einfach davon ausgehen, dass jeder Provider mit einer Lizenz dazu verpflichtet ist, alle Anforderungen zu erfüllen.

Gibt es in Europa einen Anbieter für alle Services?



Sprache und lokale Besonderheiten

Netzwerktechnologien wie WDM, SDH, Ethernet, MPLS und IP sind weltweiter Standard und die gemeinsame Sprache aller Router.

Telefoniedienste müssen dagegen häufig lokal angepasst werden.

- Das Rufnummernsystem unterscheidet sich stark von Land zu Land.
- Sonderrufnummern werden nach unterschiedlichen Regeln vergeben und können kaum grenzübergreifend verwendet werden.
- Viele Telefonieprotokolle unterliegen außerdem lokalen Interpretationen und müssen an lokale Nebenstellenanlagen angepasst werden.

Dies sind nur einige der Aspekte, die beim Aufbau eines internationalen Telefonnetzes zu bedenken sind.

Gibt es in Europa einen Anbieter für alle Services?



Preisgestaltung

In den 100 Jahren seit Erfindung des Telefons sind in jedem Land gesetzlich verbindliche Preisstrukturen entstanden, bei denen zwischen Gesprächen zu Spitzenzeiten und solchen in verkehrsschwachen Zeiten sowie zwischen Ortsgesprächen, Regionalgesprächen oder nationalen Gesprächen unterschieden wird, auch wenn in vielen Fällen sich die Preise inzwischen angeglichen haben.

Die Analyse europäischer Preisangebote kann daher leicht zum Albtraum werden. Hier empfiehlt es sich, vom Anbieter eine vereinfachte Preisstruktur zu verlangen. Idealerweise sollte diese Struktur einfach zwischen Festnetz und Mobilnetz, national und international unterscheiden und bei Sonderrufnummern die jeweiligen landesspezifischen Bedingungen berücksichtigen.

Das richtige Kommunikationsmedium für Ihr Unternehmen

Terms, Reference & Solution

The logo for colt, consisting of the lowercase letters 'colt' in a white, sans-serif font, positioned in the upper right corner of the page. The background of the right side of the page is a dark blue field filled with numerous bright blue, out-of-focus light spots and streaks, resembling fiber optic light trails or a bokeh effect.

Beispiele & Referenzen



patagonia®



trivago®



DELTICOM
Aktiengesellschaft



Louvre Hotels
GROUP



MASERGY
Performance Beyond Expectations



MACH

Mehr über Colt Voice Solutions

Glossar

➔ API

(Web-) API

Bei der Computerprogrammierung ist ein API (Application Programming Interface) eine Reihe von Unterprogrammen, Protokollen und Tools zum Aufbau von Software-Anwendungen.

Web-APIs sind festgelegte Schnittstellen, über die Interaktionen zwischen einem Unternehmen und den auf seine IT-Ressourcen zugreifenden Anwendungen stattfinden

Glossar

➔ CRM

CRM

Customer Relationship Management.

Ein CRM-Tool ist eine Sammlung von Werkzeugen und Anwendungen für den Dialog zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden. CRMs können für unterschiedliche Zwecke eingesetzt werden, zum Beispiel zur Gewinnung von Neukunden, zur Bestandskundenpflege und zur Verwaltung von Verträgen und Services.

Glossar

➔ ERP

ERP

Enterprise Resource Planning.

Das ERP beschäftigt sich mit Software und Anwendungen, die Geschäftsprozesse eines Unternehmens steuern. ERP-Systeme lassen sich in unterschiedlichen Unternehmensbereichen einsetzen, beispielsweise Entwicklung, Bestandsverwaltung, Betrieb, Finanzen und Personalwesen.

Glossar

➔ Jitter

Jitter

Hierbei handelt es sich um eine Schwankung der Latenz.

Ein Audio- oder Video-Signal kann sich von Punkt A zu Punkt B mit unterschiedlicher Geschwindigkeit bewegen . Eine Auswirkung hiervon ist, dass zwei aufeinanderfolgende Signale möglicherweise das Ziel gleichzeitig erreichen, woraus sich ein Stau bzw. die Notwendigkeit zum Zwischenspeichern resultiert, was die Dienstqualität verschlechtert.

Glossar

➔ Latenz

Latenz

Latenz ist die Zeit, die ein Signal benötigt, um von seinem Ausgangspunkt zum Empfangspunkt zu gelangen.

Zwar können elektronische Signale in Glasfasern mit Lichtgeschwindigkeit übertragen werden, sie werden jedoch durch Router und Switches verlangsamt und müssen dort zwischengespeichert werden. Hierdurch ergibt sich eine durchschnittliche Übertragungsgeschwindigkeit, die als Latenz bezeichnet wird.

Glossar

➔ MoS

MoS

Mean Opinion Score.

Es ist nicht sonderlich schwierig, ein binäres Signal zu überwachen und zu kontrollieren, ob alle Nullen und Einsen korrekt übertragen wurden. Die Beurteilung des Höreindrucks bei der Übertragung eines Audiosignals ist bereits komplexer. Der MoS ist eine Annäherung an die Wahrnehmung der Tonqualität durch einen Menschen. Die Qualität wird mit Werten von 1-5 bewertet.

Glossar

➔ SIP

SIP

Session Initiation Protocol.

Der Name des am weitesten verbreiteten Signalisierungsprotokolls zur Übertragung von Telefonsignalen über IP. Es handelt sich dabei um ein flexibles textbasiertes Protokoll, ähnlich HTML, das mehrere Medien übertragen kann; beispielsweise Sofortnachrichten oder Videotelefonate. SIP verwendet verschiedene andere Protokolle zur Übertragung der Daten, z. B. RTP und SRTP.

Glossar

➔ SLA

SLA

Service Level Agreement.

In den meisten Fällen handelt es sich hier um einen Vertrag zwischen zwei Parteien, nämlich Provider und Kunde. Im Bereich der Telekommunikation gehören zu einem SLA häufig Garantien in Bezug auf Verfügbarkeit, mittlere Reaktionszeiten, mittlere Reparaturzeiten und Dienstqualität (QoS).

Glossar

➔ VoIP

VoIP

Voice over IP.

Bezieht sich häufig darauf, wie Audiosignale von der Nebenstellenanlage des Kunden zur Vermittlungsstelle des Providers transportiert werden.

VoIP ist ein digitalisiertes Sprachsignal, das über ein IP-Netz übertragen wird. Das IP-Netz kann öffentlich oder privat sein. Es kann ausschließlich für Sprachübertragung oder zusätzlich für die Übertragung anderer Datendienste verwendet werden.

Vielen Dank



colt