

## Der Mehrwert von e-phone<sup>®</sup>

---

### **Zukunftssichere Planung und Investitionsschutz**

Eine nicht skalierbare Telefoninfrastruktur stellt für jedes Unternehmen ein erhebliches Risikopotential dar. Steht eine Anpassung oder Erweiterung an, müssen herkömmliche Telefonanlagen wegen deren fehlender Ausbaumöglichkeiten oft ersetzt werden. Diesem Umstand trägt die verteilte Architektur von e-phone<sup>®</sup> und die komplette Integration der Telefonie in die Mailumgebung Rechnung. Die e-phone<sup>®</sup> Lösung ist dynamisch erweiterbar und beliebig skalierbar. Dies ermöglicht eine zukunftssichere Planung der gesamten Kommunikationsinfrastruktur eines Unternehmens.

Bereits heute ermöglicht die auf Voice over IP-Technologie basierende e-phone<sup>®</sup> Lösung die Nutzung neuartiger Datendienste. Dies bedeutet, dass Firmen, welche sich für e-phone<sup>®</sup> entscheiden, für innovative Angebote wie die Vernetzung von Filialen über Virtual Private Network (VPN), die Anbindung von Heimarbeitsplätzen über xDSL, Application Service Providing (ASP) oder Internet Telefonie gerüstet sind.

### **Einfache Administration und Kosteneinsparungen**

Mit e-phone<sup>®</sup> wird die Telefonie Teil der IT-Infrastruktur im Unternehmen. Zusätzliche externe Spezialisten für Betreuung der Telefonanlage werden nicht mehr benötigt. So können beispielsweise neue Mitarbeiter eines Unternehmens nach der Eröffnung ihres E-Mailkontos sofort telefonieren. Umzüge und entsprechende Konfigurationen an der Telefonanlage entfallen vollständig. Jeder Benutzer kann sich im gesamten Unternehmensnetzwerk anmelden und ist sofort telefonisch erreichbar. Diese Flexibilität führt zu erheblichen Einsparungen im laufenden Betrieb.

### **Alles aus einer Hand**

e-phone<sup>®</sup> enthält nebst den Leistungsmerkmalen einer herkömmlichen Telefonanlage zusätzliche Funktionen wie integrierter Anrufbeantworter (Voice Mail), Unified Messaging, CTI und Sprachaufzeichnung. Diese Dienste müssten bei einer herkömmlichen Lösung zusätzlich zur Telefonanlage beschafft werden. Das bedeutet, dass mit der Einführung von e-phone<sup>®</sup> die gesamte Kommunikationsinfrastruktur bei einem Lieferanten bezogen werden kann.

## **Distanz zum Kunden reduzieren**

Kunden erreichen Mitarbeiter, die e-phone® benutzen, überall und unabhängig von der Uhrzeit über ihre normale Büronummer («anytime - anywhere»). Und dies unabhängig davon, an welchem Personal Computer im Unternehmen der gesuchte Gesprächspartner gerade eingeloggt ist («free seating»). Für Unternehmen mit mehreren Filialen und einem unternehmensweiten IP-Netz gilt dies auch Standort übergreifend. Das unkomfortable und ungeliebte Weiterverbinden eines Kunden über mehrere Stellen bis zum richtigen Mitarbeiter wird auf ein Minimum beschränkt.

Alle Kundenanrufe werden automatisch als E-Mail im Posteingang gespeichert. Unbeantwortete Anrufe können leicht aufgefunden werden und ein Rückruf erfolgt mit einem einfachen Mausklick. Die Rate der erfolgreichen Rückrufe wird dadurch erheblich gesteigert.

Der Status sämtlicher Kundenanrufe ist für alle Mitarbeiter transparent sichtbar. Auf einen Blick ist ersichtlich, ob ein Kundenanruf beantwortet wurde, von wem und zu welcher Zeit. Im Falle von unbeantworteten Anrufen können sich die Mitarbeiter für die Zeit, welche bis zum Rückruf verstrichen ist, entschuldigen. Dank der Zusammenführung von E-Mail und Telefonie werden alle Kundenkontakte einheitlich abgelegt und archiviert.

## **Professionelles Kommunikationsverhalten**

Die vollständige Integration der Telefonie in die E-Mailumgebung ermöglicht eine lückenlose Protokollierung und damit Kontrolle über alle Telefongespräche. Damit gehen auch unbeantwortete Anrufe nicht mehr verloren. Mittels einfach einzurichtender Anrufübernahmegruppen und Anrufumleitungen kann deren Anzahl ausserdem drastisch reduziert werden. Erreichbarkeit unabhängig von Ort und Zeit wird mit e-phone® Realität.