



**Andreas Herget**  
Vorstand Vertrieb  
C+ITEC AG

### Liebe Leserin, lieber Leser,

die Zusammenführung von Sprach- und Datennetzen, mobile Kommunikation, Social Media sowie IT- und Kommunikationsdienste aus der Cloud haben einen tiefgreifenden Wandel in der Unternehmenskommunikation herbeigeführt. Ein Wandel, der viele Vorteile und Chancen bietet, zum Beispiel, um durch Nutzung von Unified Communication-Lösungen Ihre Kommunikation einfacher und effektiver zu machen.

Ein Wandel aber auch, der nicht selten zu Verunsicherung führt, was aktuell zu tun ist und wie es zu tun ist, um die Kommunikationsstruktur eines Unternehmens up to date zu halten – oder zu machen – und sie als wichtigen Faktor für den Geschäftserfolg weiter zu optimieren. Viele Wege führen nach Rom, doch einige sind kürzer oder leichter zu beschreiten als andere. Gut, wenn man weiß, wo es langgeht. Wir wissen es und wir zeigen Ihnen gerne die Richtung und den Weg, auf dem Sie Ihr Ziel schnell, effizient, investitionsicher und kostensparend erreichen.

*A. Herget*

## MIGRATION ZUR NEUEN NETZTECHNOLOGIE

# Ihr Weg zu All IP

**Die Tage der klassischen TK-Anlage sind gezählt. Überall in Europa werden die Kommunikationsnetze von Analog- bzw. ISDN-Anschlüssen auf das Internetprotokoll (IP) und Voice over IP (VoIP) umgestellt. Die Deutsche Telekom etwa will ihr Netz bis 2018 komplett auf „All IP“ umrüsten. Was beinhaltet dies für Ihre bestehende TK-Infrastruktur?**

Unter dem Begriff „All-IP“ versteht man die Vereinheitlichung bisheriger Übertragungstechniken in Telekommunikationsnetzen auf die Basis des Internet-Protokolls (IP). Dienste wie Telefonie, Fernsehen und Mobilfunk werden nicht mehr getrennt über die klassische Leitungsvermittlung bereitgestellt, sondern die Übermittlung aller Informationsarten wie Daten, Sprache und Video erfolgt einheitlich über ein gemeinsames Netz auf Basis des aus der Computerwelt bekannten IP-Protokolls.

### Analog- und ISDN-Anschlüsse verschwinden

Zurzeit wird dieses Konzept bei Telefonanschlüssen umgesetzt, hier ist die sogenannte Internet-Telefonie über Voice over IP bereits seit einiger Zeit auf dem Vormarsch. Analog- und ISDN-Anschlüsse werden auf absehbare Zeit verschwinden.

Die Vorteile von All IP für den Nutzer ist zum einen die leichtere Administrierbarkeit des Systems. Statt unterschiedlicher Netze muss nur noch eines gepflegt werden. Auch der reibungslose Übergang zwischen verschiedenen Plattformen – Festnetz, Mobil, E-Mail und Messenger-Dienste – wird erleichtert. Unternehmen können zudem Kosteneinsparun-

gen erzielen, wenn etwa Telefonate zwischen Niederlassungen über das firmeninterne IP-Netz geführt werden. Das war auch bisher schon möglich, die Netzübergänge werden allerdings mit All IP weiter vereinfacht.

### Migrationswege zu All IP

Beim Wechsel auf All IP gibt es verschiedene Migrationsstrategien. Der vollständige Austausch der bestehenden TK-Infrastruktur wird wahrscheinlich die am wenigsten favorisierte Lösung sein. Denn eventuell erst kürzlich getätigte Investitionen in das TK-Netz müssen sich erst noch amortisie-

ren. Oft wurden die Systeme auch etwas größer dimensioniert als der unmittelbar zum Zeitpunkt der Installation bestehende Bedarf es erfordert hätte. Auch dies ist ein Argument, das bestehende System nicht auf einen Schlag komplett auszutauschen, sondern sanft zu All IP hin zu migrieren.

Eine Möglichkeit ist in solchen Fällen die Installation eines Media-Gateways. Dieses Gateway wird zwischen TK-Anlage und All-IP-Breitbandanschluss positioniert und übernimmt dabei für die bestehende TK-Anlage die Rolle des ISDN-Amtsanschlusses. Der Vorteil dieser Lösung liegt vor allem darin, dass die bestehende TK-Anlage ohne Änderungen der Konfiguration weitergenutzt werden kann.

Falls das bestehende Kommunikationssystem im Unternehmen bereits IP-fähig ist, muss dies nicht bedeuten, dass der Übergang ins All IP Breitbandnetz sozusagen automatisch erfolgen kann: VoIP- beziehungsweise IP-fähige TK-Anlagen müssen nicht per se All IP-fähig sein, für den All IP Breitbandzugang relevante Komponenten sind nicht unbedingt vorhanden. Auch hier können jedoch für die jeweils spezifischen Gegebenheiten und Erfordernisse des Unternehmens Migrationslösungen gefunden werden.

### Sind Sie fit für All IP? Wir geben Antworten.

Wir blicken hinter die Kulissen und gehen ganz individuell auf Ihre Gegebenheiten ein. Nur so ist zu klären, ob und wie Ihre Telefonanlage die Umstellung mittragen kann: Sind eventuell einzelne Funktionen nicht mehr verfügbar, welche Hardware ist noch einsetzbar, welches ist der optimale Migrationsweg? Mit Ihnen zusammen erarbeiten wir die für Sie beste Lösung. Sprechen Sie uns an

→ [info@citec-ag.de](mailto:info@citec-ag.de)

## ITK-Service der C+ITEC AG

### Hohe Servicequalität – auch rund um die Uhr

Prävention steht für uns im Vordergrund. Sollte es dennoch zu einer Störung Ihrer Kommunikation kommen, garantieren wir Ihnen eine persönliche Service-Annahme sowie eine kompetente Störungsbeseitigung sowohl durch Remote-Support als auch durch unseren Vor-Ort-Service innerhalb der Geschäftszeiten. Mit standardisierten Prozessen sichern wir bei einem Vorfall die Servicequalität und Sie erhalten proaktiv Rückmeldung über den Status der Störung.

Werden Sie Vertragskunde, so sichern wir Ihnen den Service für Ihre Kommunikation je nach Grad Ihrer Sicherheitsanforderungen. Sie wählen den gewünschten Servicegrad und erhalten Zugang zu unserer 24/7 Service-Annahme. Wir leisten individuelle Service-Level mit garantierter Qualität wie:

- › Service-Annahme 24 h an 7 Tagen der Woche.
- › Definierte Reaktionszeiten von 2 oder 4 Stunden.
- › Full-Service, falls gewünscht inkl. Arbeitszeit vor Ort bzw. inkl. Hardware.

### Unabhängiges und ganzheitliches Consulting

Mit unserem Know-how in den Informations- und Kommunikationstechniken helfen wir Ihnen, neue Möglichkeiten für Ihr Business zu erkennen und umzusetzen. Wir erweitern und optimieren nach Ihren Wünschen – herstellerunabhängig und ganzheitlich. Unser 360-Grad-Consulting berät Sie nicht nur zum Thema ITK, sondern

auch in Carrier-Lösungen, ganzheitlich und unvoreingenommen. Profitieren Sie von unserer Professionalität und Erfahrung!

Für uns ist Service nicht nur das Erbringen einer Leistung, sondern wir „leben“ den Service. Unser Ziel ist, unsere Kunden nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu begeistern – auch Sie!

### Ihre Service-Vorteile

- › Kurze Reaktionszeiten
- › Remote-Service
- › 24/7-Service
- › Ersatzteil-Bevorratung
- › Wir bieten Ihnen verschiedene Servicekonzepte, wählen Sie das für Sie passende aus.



Foto: xyxyxyxy

## FÜNF TIPPS FÜR EXZELLENT KUNDENBEZIEHUNGEN

# Service macht den Unterschied

**Ein Stammkunde, der bei jedem Anruf nach seiner Kundennummer gefragt wird, ein Interessent, der von einem Mitarbeiter zum anderen gereicht wird, um dann doch wieder am Ausgangspunkt zu landen – sie fragen sich zurecht, was sie als Kunde dieser Firma eigentlich wert sind. Kunden sind für ein Unternehmen das Wichtigste. Sie wollen gut bedient werden – vom ersten Kontakt an.**

### 1. Mehrere Kontaktwege

Viele Wege führen zum Kunden – und vom Kunden zu Ihnen: Die Anzahl an Möglichkeiten, miteinander in Kontakt zu treten, hat in Zeiten von Internet und mobiler Kommunikation stark zugenommen. Unterschiedliche Arten der Kontaktaufnahme anzubieten, damit Kunden ganz einfach mit Ihnen kommunizieren können, ist wichtig. Jeder Kunde sollte die Möglichkeit haben, Sie auf mindestens einem Weg per Telefon, E-Mail, Internet etc. zuverlässig zu erreichen. Und stellen Sie sicher, dass der Kunde nicht länger als nötig warten muss.

### 2. Kurze Reaktionszeit

Wenn ein Kunde mit einem Problem zu Ihnen kommt, dann soll-

ten Sie ihm signalisieren, dass man sich um ihn kümmert und sein Anliegen bei Ihnen in den besten Händen ist. Vor allem lassen Sie ihn darüber nicht im Ungewissen: Senden Sie immer eine Nachricht, welche den Erhalt der Anfrage bestätigt und einen Ansprechpartner für das weitere Vorgehen nennt.

### 3. Persönlicher Ansprechpartner

Wenn man als Kunde sein Anliegen x-mal immer anderen Personen erklären muss und auf immer gleiche Fragen antworten soll, dann kann man zurecht einmal ungeduldig werden. Ein fester Ansprechpartner ist deshalb eines der grundlegenden Qualitätsmerkmale eines exzellenten Kundenservices. Sollte dies nicht

zu realisieren sein, muss auf jeden Fall sollte die Kundenhistorie so dokumentiert werden, dass jeder Service-Mitarbeiter sofort Bescheid weiß. Kunden wissen es zu schätzen, wenn sie nicht zum wiederholten Mal einen Vorgang darlegen müssen, sondern sofort zum Kern der Sache kommen können, auch wenn der gewohnte Ansprechpartner einmal nicht zur Verfügung steht.

### 4. Rufannahme jederzeit

Das Telefon läutet und keiner nimmt ab? Da fragt sich der Kunde, warum zu den üblichen Bürozeiten niemand persönlich erreichbar ist. Anrufbeantworter sind die schlechtere Alternative zu einer freundlichen, serviceorientierten Mitarbeiter sprechen. Die Vorteile einer persönlichen

Gesprächsführung sollten nicht unterschätzt werden. Wird ein Anruf kompetent, schnell und angenehm beantwortet, so wird dem Anrufer damit bereits ein hohes Maß an Sicherheit vermittelt – Sicherheit, dass er bei diesem Unternehmen wirklich gut aufgehoben ist.

### 5. Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit

Kunden wollen einen Partner, auf den sie sich verlassen können. Machen Sie nur Versprechen, die Sie auch halten werden. Das kann eine Herausforderung sein, aber arbeiten Sie daran, die Erwartungen Ihres Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern möglichst noch zu übertreffen. Kunden, die Sie mit Ihrem Service begeistern, sind die beste Werbung für Ihr Geschäft.

# Internet für Ihre Gäste



Foto: gzoigz/fotolia.com, Grafik: Ulrike Hartdegen

**Ein Interzugang ist mittlerweile so gut wie eine Selbstverständlichkeit, auch mobil und unterwegs will keiner auf den schnellen Zugang zum Netz verzichten. Ein Internet Hotspot gehört in vielen Hotels bereits zur Grundausstattung. Auch Sie können Ihren Kunden und Gästen diesen attraktiven Service bieten und sich damit als modernes und kundenorientiertes Unternehmen profilieren.**

## Das leisten die Hotspot-Lösungen

### Hotspot Gateway:

- › Betrieb als kostenpflichtiger oder kostenloser Hotspot
- › Automatische Freischaltung beim Betrieb als kostenloser Hotspot
- › User-Anmeldung einfach per Webbrowser
- › Mehrsprachig für Ihre internationalen Gäste
- › Optimierte für Smartphones und Tablet PCs
- › Kein Verfallen von Zeitguthaben nach Abmeldung oder Verbindungsunterbrechung
- › Umleitung auf eine betreiberspezifische Login-Seite beim ersten Zugriff

### Hotspot Server:

- › Mehrere Standorte je Kunde (Filial-Unterstützung)
- › Mehrere Tarife je Kunde (z.B. Tag, Stunden, Volumen)
- › Manuelle Erstellung von Hotspot Tickets, Erzeugung von Hotspot-Gutscheinen
- › PayPal Schnittstelle für den Bezahlbetrieb

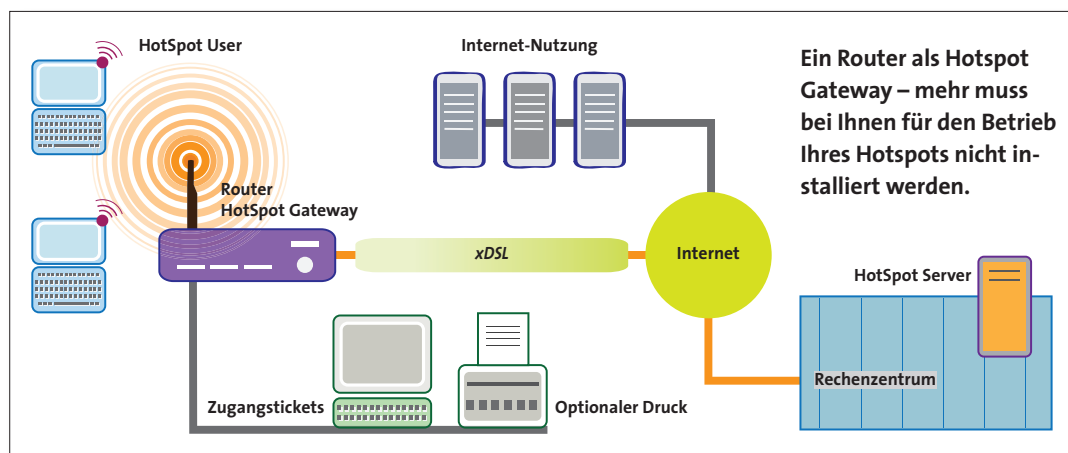
Private Laptops, Tablet-PCs oder Smartphones sind heute nahezu sämtlich mit Wireless LAN ausgestattet. Nicht nur in Hotels, auch in privaten Pensionen, auf Campingplätzen, in Cafés und auch in Geschäftsräumen, zum Beispiel in Autohäusern, ist ein WLAN Hotspot deshalb ein gesuchter Service. In Seminar- und Bildungseinrichtungen wird der mobile Internetzugang fast schon als selbstverständlich erwartet.

## Willkommener Service

Mit dem Angebot eines Gastzugangs macht Ihr Unternehmen schon beim ersten Besuch einen positiven Eindruck. Eine Hotspot-Lösung überzeugt jedoch nur, wenn sie einfach einzurichten, leistungsfähig und flexibel zu konfigurieren ist. Besucher müssen einfach ins Internet gelangen. Sie als Hotspot-Anbieter müssen die Sicherheit haben, dass Ihr unternehmenseigenes Netzwerk und das Gästernetz sicher voneinander getrennt sind.

## Problemloser Betrieb

Eine Hotspot-Lösung besteht typischerweise aus einem vor Ort



installierten Router, der als Hotspot Gateway fungiert und einem leistungsfähigen Hotspot Server. Als Betreiber dieser Hotspot Lösung mieten Sie den Server und müssen diesen weder warten noch konfigurieren. Diese Lösung bietet insbesondere bei kleineren und mittelgroßen Hotspot-Installationen Vorteile und erfordert von Ihnen als Betreiber kaum technisches Know-how.

## Hochverfügbare Datenleitungen

Der Hotspot Server sollte sich in einem hochverfügbaren Rechenzentrum befinden, das über

leistungsfähige redundante Datenleitungen an das Internet angebunden ist. Zum Erzeugen von Hotspot Zugangstickets genügt ein ans Internet angeschlossener PC mit Drucker. Über diesen PC greifen Sie als Betreiber auf den Hotspot Server zu und können Tickets erzeugen, drucken, Konten erstellen oder löschen etc.

## Hotspot-Bezahlticket über PayPal Account

Eine Hotspot-Lösung ist eine sehr leistungsfähige und dabei äußerst flexible Lösung. Der Internetzugang kann entweder als Free-Service oder aber mit einem

zeit- oder volumenbasierten Ticketsystem betrieben werden. Die Bezahlversion kann dann über eine PayPal Schnittstelle abgewickelt werden. Sie entscheiden frei, wie Sie Ihren Hotspot-Service anbieten möchten.

Selbstverständlich sind individuelle Startseiten in Ihrer Firmen-CD kein Problem. Als Betreiber können Sie eigene Werbeseiten einbauen, um auf die Dienstleistungen Ihres Hauses hinzuweisen. Zum Beispiel kann nach der Authentifizierung des Gastes auf eine frei definierbare Webseite weitergeleitet werden, auf der Sie Ihre eigenen Inhalte anbieten.



# Finden statt suchen



Durch den Einsatz unterschiedlicher Datenbanksysteme in einem Unternehmen gestaltet sich die Suche nach Mitarbeiter- und Kontaktdaten oftmals sehr zeitintensiv. Ein MetaDirectory löst dieses Problem durch die Zusammenführung aller relevanten Informationen in einem zentralen Datenpool.



Informationen sind ein wichtiger Produktionsfaktor in Unternehmen. Insbesondere aktuelle Informationen zu internen und externen Kontakten, Mitarbeitern und Kollegen, zu Kunden, Zulieferern, Dienstleistern und Geschäftspartnern sind wertvoll. Sie sind die Grundlage erfolgreicher Kommunikation und damit erfolgreicher Geschäfte.

In vielen Unternehmen ist die Suche nach Informationen trotz EDV allerdings immer noch eine zeitraubende Angelegenheit. Der Grund: Zu viele Verzeichnisse existieren parallel, die Datenpflege überfordert die Mitarbeiter, falsche Einträge stiften Chaos. Vor allem in größeren Unternehmen lähmt eine unübersichtliche Verzeichnisvielfalt die Geschäftsabläufe. Unterschiedliche elektronische Verzeichnisse mit eigener Benutzerverwaltung und teilweise redundanten Datenbeständen werden geführt, ohne dass Informationen untereinander ausgetauscht oder abgeglichen werden. Änderungen und Aktualisierungen müssen auf jedem einzelnen System individuell ausgeführt

## Alle Kontakte auf einer Plattform verfügbar – Ihre Vorteile im Überblick

- › Einheitliche Datenbasis auf allen Ebenen, stets aktuelle Daten
- › Schnelles Finden, überall griffbereit
- › Zugriff auf alle eingebundenen Datenquellen
- › Einfache Administration
- › Sofort sehen, wer anruft

Mehr Informationen unter → [www.citec-ag.de](http://www.citec-ag.de)

werden. Das ist aufwendig und fehleranfällig. Während schon in gängigen Telefonbüchern rund 15 Prozent der Einträge bereits bei Erscheinen überholt sind, liegt diese Quote bei Firmenverzeichnissen bei bis zu 25 Prozent.

### Einheitliches Informationsmanagement

Ein MetaDirectory schafft Ordnung und Übersicht im Wildwuchs der entstandenen Verzeichnisse. Mithilfe eines virtuellen Metaverzeichnisdienstes erfolgt der Zugriff zentral auf die im Unternehmen verteilten Kontaktdaten. Daten aus verschiedenen Quellen werden anhand spezieller Suchfunktionen durchforstet und die Treffer übersichtlich aufgelistet.

Alle bereits existierenden Verzeichnisse lassen sich unter dieses gemeinsame Dach stellen; dabei bleiben die Originaldaten dort, wo sie entstehen. Aus den vorhandenen Quellen werden automatisch die Teile zusammengestellt, die für genau einen Eintrag mit allen Angaben zu einem Mitarbeiter oder Kunden gebraucht werden. Wie gewohnt werden die Daten in den Ursprungssystemen gepflegt. So entstehen keine Inkonsistenzen. Neue Daten werden nur noch einmal eingegeben und automatisch in allen angeschlossenen Verzeichnissen aktualisiert – damit sind Informationen unternehmensweit, schnell und jederzeit aktuell abrufbar. Mit Hilfe von Synchronisations- und

Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen zusammenführen, bündeln und gezielt zur Verfügung stellen – darin liegt der Nutzen eines MetaDirectories.

Replikationswerkzeugen entsteht ein logisch einheitliches, global verfügbares Verzeichnis und nicht etwa eine neue Datenbank.

Die intelligente Aufbereitung der Daten ermöglicht eine einfache Suche und die schnelle Präsentation der Resultate auch bei großen und verteilten Datenbeständen. Alle Suchergebnisse, unabhängig, in welcher Datenbank die Kontaktdaten angelegt und gepflegt werden, werden in einem einheitlichen Format angezeigt, welches eine einfache und effiziente Weiterbearbeitung auch in Standardanwendungen wie Microsoft Outlook erlaubt.

### Mobiler Zugriff

Auch mobil ist der Zugriff auf das zentrale MetaDirectory möglich. Damit stehen Kontaktdaten auch auf dem Smartphone, Tablet oder Netbook immer und überall zur Verfügung.

# Unified Communications für KMU

**Der Erfolg eines Unternehmens – egal, ob klein oder groß – hängt wesentlich von der Effektivität seiner Kommunikation ab. Mit OpenScape Business eröffnet Unify insbesondere kleinen und mittelständischen Unternehmen den Weg zur vernetzten Kommunikation und damit zu Unified Communications, unabhängig von der bestehenden Telefoninfrastruktur.**

Kunden werden immer anspruchsvoller. Sie haben klare Vorstellungen davon, wie sie mit Unternehmen kommunizieren möchten, ob über ein soziales Netzwerk, per Chat oder Telefon. Daher sind oftmals die Effektivität, mit der ein Unternehmen diese Optionen bereitstellt, und

Der Schlüssel zur Optimierung liegt in der Vernetzung Ihrer Unternehmenskommunikation über eine Lösung, mit der Sie ohne Medienbrüche Ihren Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden direkte und unkomplizierte Kommunikation bieten und gleichzeitig Kosten reduzieren können.



**OpenScape Business bietet einen zentralen und einheitlichen Zugriff auf alle Kommunikationsoptionen wie Sprache, Konferenzen, Mailbox, Fax, Instant Messaging, E-Mail und Kontaktverzeichnis. Dies natürlich auch mobil über Smartphones und Tablets.**

Fotos: Unify

die Reaktionsschnelligkeit auf Anfragen entscheidende Faktoren bei der nachhaltigen Bindung von Bestandskunden.

Mitarbeiter sind jedoch oft überfordert von der Flut an Kommunikationsoptionen, die ihnen zur Verfügung steht – von Telefon und E-Mail über Fax und Instant Messaging bis hin zu Social Media. Dies wiederum kann sich negativ auf die Teamleistung, die Produktivität und den Kundenservice auswirken. Nicht zuletzt verursacht eine chaotische Kommunikationsstruktur vermeidbare Kosten.

OpenScape Business von Unify ist solch eine dynamische Komplettlösung, die insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen optimiert wurde.

## Die Lösung heißt OpenScape Business

Der zentrale Vorteil von OpenScape Business ist die vollständige Integration von konventioneller Telefonie unter Nutzung innovativer Unified Communications (UC) Lösungen. OpenScape Business vereint Telefonie, E-Mail, Fax, Präsenz- und Konferenzfunktionen, Contact Center, Messaging und

Mobilität in einer einheitlichen Lösung. OpenScape Business erlaubt die Anbindung konventioneller Telefone ebenso wie Smartphones, Tablets und anderer IP-Teilnehmer. Darüber hinaus lassen sich die umfassenden Voice-, UC-, Web Collaboration- und Mobilitätsfeatures nahtlos in Büroanwendungen integrieren. Ihre Mitarbeiter müssen nie wieder zwischen Bildschirmen, Programmen, Kontaktlisten oder E-Mail-Konten hin und her wechseln.

Häufig lassen sich bestehende Telefone weiter nutzen und die schrittweise Migration erfolgt entsprechend der Entwicklung und dem Bedarf des Geschäfts. Die Telefonanlage passt sich so flexibel den Bedürfnissen des Unternehmens an. Alle Modellvarianten unterstützen bis zu 500 Teilnehmer und den Anschluss von IP-Telefonen, in vernetzte Systeme können bis zu 1.000 Teilnehmer eingebunden werden.

OpenScape Business hilft Unternehmen, noch gezielter auf Kunden und Mitarbeiter einzugehen, da es die Kommunikation beschleunigt und so die Lösung von Kundenproblemen und die Teamarbeit verbessert.

## Optimiert für Ihr Unternehmen

Ihre Mitarbeiter arbeiten wesentlich produktiver und effizienter, da sie jederzeit Zugang zu leistungsstarken Kommunikationsanwendungen haben und beispielsweise im Büro, unterwegs oder zu Hause bequem per Mausklick eine Telefonkonferenz starten oder Social Collaboration nutzen können. Mobilität und standortunabhängige Zusammenarbeit sind jetzt Realität, da effektive und sichere Kommunikation zwischen mehreren Niederlassungen und Telemitarbeitern unabhängig vom jeweiligen Gerät, Standort oder Netzwerk möglich ist.

## Impressum

**Herausgeber:**  
Andreas Herget  
C+ITEC AG  
Industriestraße 2, 63768 Hösbach  
Telefon (0 60 21) 44 36-11 00  
Telefax (0 60 21) 44 36-21 00  
mailto:info@citec-ag.de  
www.citec-ag.de

**Redaktion:** Karl-Heinz Zonbergs  
**Layout:** Ulrike Hartdegen  
**Anschrift der Redaktion:**  
BestWord  
Kappenstraße 70  
45473 Mülheim an der Ruhr  
Telefon (02 08) 76 24 99  
E-Mail: info@bestword.de