



Andreas Herget
Vorstand Vertrieb C+ITEC AG

*Liebe Leserin,
lieber Leser,*

vor nicht allzu vielen Jahren schien alles noch so einfach: Ein Telefon ist ein Telefon und ein Computer ist ein Computer. Videochat? Voice over IP? Collaboration-Tools? Cloud? Alles noch Zukunftsmusik. Nun, heute gibt diese Musik den Ton an – leider nicht immer frei von Dissonanzen. Beim Einschlagen neuer Wege wurde nicht selten ein Irrgarten unterschiedlichster Anwendungen geschaffen, der die Mitarbeiter überfordert und die Kosten in die Höhe treibt.

Aus der Vielzahl an eingesetzten Tools und Services eine integrierte Gesamtlösung zu schaffen, die umfassend, einfach bedienbar, sicher und mobil nutzbar ist – das ist eine Herausforderung, bei deren Umsetzung im Unternehmen wir Sie gerne begleiten werden.

FESTNETZ & INTERNET

Neuer Telefon-Anbieter

Die meisten Telekommunikations-Provider haben schon seit Jahren viel mehr im Angebot als reine Telefonanschlüsse. Tatsächlich ist es eher so, dass der klassische Telefonanschluss allein nicht mehr zu haben ist. Er wird durch den IP-Anschluss ersetzt, bei dem Telefon- und Internetanschluss zusammen angeboten werden.

Nach Auslaufen des klassischen ISDN-Telefonanschlusses wird der IP-Anschluss zum neuen Standard. Diesen Anschluss gibt es in unterschiedlichen Ausführungen:

› Die SIP-Line wird in der Regel bei Privatkunden eingesetzt und entspricht in etwa einem ISDN-Mehrgeräte-Anschluss.

› Der SIP-Trunk wird für Business-Kunden mit einer VoIP-PBX (Telefonanlage) genutzt. Über ihn kann man eine beliebig große Anzahl von Rufnummern ansteuern, die Mitarbeiter sind an ihrem Arbeitsplatz unter einer individuellen Durchwahl erreichbar. Telefonanlage und das IP-Telefon sollten eine verschlüsselte Übertragung ermöglichen.

› Eine weitere Möglichkeit ist die Nutzung einer virtuellen Telefonanlage in der Cloud.



Foto: Gajus - Fotolia

Flatrate, Volumentarif & Co

Nicht nur die Art des Anschlusses sollte für die Buchung ausschlaggebend sein, sondern auch die dafür anfallenden Kosten. Nicht immer ist eine Flatrate die günstigste Alternative. Je nach Bedarf gibt es von Universe einen Flexitarif mit sekundengenaue Abrechnung, einen Volumentarif (Minutenbundle für Festnetz, Mobilfunknetze sowie Europagespräche) und eine Flatrate. Ihr Einsparpotenzial können Sie mit unserem Tarifcheck ermitteln: www.citec-ag/tarifcheck. Oder sprechen Sie uns an, wir finden für Sie den individuell günstigsten Tarif. Weitere Informationen unter www.citec-ag.de/universe.

Trunks umfassen u.a. eine frei skalierbare Rufnummernanzahl, die Mitnahme der bisherigen Rufnummern, die Zuteilung mehrerer neuer Rufnummernblöcke (RNB), die Anbindung an alle SIP-fähigen bzw. VoIP-fähigen Telefonanlagen, die Anbindung von nicht-SIP-fähigen Anlagen über ein Gateway, die Vernetzung von Standorten

und kostenloses Telefonieren innerhalb des Unternehmens weltweit.

Mit dem SIP Anschluss von **Universe** ist es bis zu einem nahtlosen Übergang zu einer **Universe** Cloud-Lösung nur noch ein kleiner Schritt. Auf Basis des Grundmoduls „Prime“ erweitern Sie Ihre Telefonie mit zusätzlichen Telefonfunktionen „Add-Ons“ oder intelligenten System-Funktionen „Plus“. Mit dem modularen Aufbau lässt sich die optimale Kommunikationsstruktur für Ihr Unternehmen einrichten.

Neuer Anbieter im Telefonmarkt: Universe

Zu den altbekannten Namen hat sich ein neuer Anbieter gesellt: **Universe**, ein Unternehmen der Firstcom Europe Gruppe, bietet Festnetz- und Internetanschlüsse europaweit an. Benötigt wird an den jeweiligen Standorten lediglich ein Internetzugang.

Als Basis bietet **Universe** den SIP Connect Anschluss. Die Leistungen des **Universe** SIP-

OPENScape CONTACT CENTER

Kennen Sie Ihre Kunden?

Wie gut Sie Ihre Kunden kennen, unterstützen und schätzen, ist maßgebend für den Geschäftserfolg. Denn Kunden haben mehr Einfluss und Kontrolle bezüglich der Erfüllung ihrer Anforderungen als je zuvor. Ein leistungsfähiges Multichannel Contact Center ist zur Pflege der Kundenkontakte ein absolutes Muss.



Foto: © Rido

Ist Ihr Contact Center gut aufgestellt? Stellen Sie sich den folgenden Fragen:

Neue Formen der Zusammenarbeit

Moderne Contact Center-Technologien unterstützen verteilte Teams, neue Formen der Zusammenarbeit und Kontrolle ersetzen die bisherige Arbeitsumgebung. Die organisatorische Trennung zwischen Contact Center-Mitarbeiter und Knowledge-Worker verschmilzt zu einem zusammenhängenden Kooperationsumfeld.

› Unterstützt Ihr Contact Center die Einbindung von Mitarbeitern außerhalb des Contact Centers in Vertriebs- und Serviceprozesse?

Der Kunde wird aktiv

Kunden berichten anderen über ihre guten (oder schlechten) Erfahrungen oder sprechen sogar eine Kaufempfehlung aus. Auch werden immer mehr Supportfunktionen von Unternehmen an eine Community oder an Foren übertragen, in denen Nutzer über die Produkte eines Unternehmens schreiben.

- › Kennen Ihre Supportmitarbeiter die entsprechenden Foren, in denen die Verfechter Ihrer Marke Problemlösungen bereitstellen?
- › Hat das Contact Center „offene Ohren“ für positive und negative Meinungsäußerungen über die Marke?

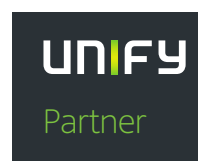
Einfacher Kontakt per Mausclick

Die beste Möglichkeit, um Kunden zu binden, die vom Einkauf bis zu Supportanfragen alles online erledigen, sind möglichst einfache Kontaktwege. Der Kunde klickt auf einen Kontaktlink und teilt so mit, wie

Die Multichannel Contact Center-Lösungen von Unify übernehmen die Weiterleitung und Nachverfolgung von Kundenkontakten und unterstützen Sie standortunabhängig bei der raschen Bearbeitung von Kundenvorgängen.

- › **Verwalten Sie nahtlos** Anrufrufen, Mitarbeiter-Workflows und Kampagnenstrategien, um die Kundenbindung zu stärken und gleichzeitig Ihre Kosten einzudämmen.
- › **Profitieren Sie** von der ganzen Bandbreite an Contact Center-Anwendungen.
- › **Versetzen Sie Ihre Kunden in die Lage**, ihren Service selbst in die Hand zu nehmen und Fragen eigenständig zu klären.
- › **Die Unify-Lösungen** bieten praktische Tools für die Überwachung, Messung und Verwaltung des Contact Centers.

Mehr Informationen: www.citec-ag.de/cc



Master OpenScape 4000
Master OpenScape Business

und wann er erreichbar ist. Warteschleifen sind damit passé. Wenn der Kontakt zu einem Agenten in Echtzeit hergestellt wird, zum Beispiel per Telefon, ist eine nahtlose Verknüpfung zwischen dem Self-Service im Internet und dem Kunden-Support noch wichtiger. Zusätzliche Kommunikationskanäle wie Video, Chat, E-Mail, Bildschirmfreigabe, Dateifreigabe, Co-Browsing usw. sind hier kein Luxus.

› Sind Sie bereit, zuzugreifen, wenn der Kunde die Hand ausstreckt?

Passt der Agent zum Kunden?

Jede Altersgruppe hat ihre eigenen bevorzugten Kommunikationswege. Das Contact Center muss mit unterschiedlichsten neuen Medien und Kommunikationskanälen umgehen können – insbesondere bei einem Kundenstamm, der mehrere Generationen umfasst. Sollten Ihre Contact Center dann nicht eine ähnliche Altersstruktur aufweisen?

› Ist Ihr Contact Center-Routing intelligent genug für dieser Art der Zuordnung von Anrufern und Agenten?

Das Contact Center ersetzt die Kundenbefragung

Ob es um die Einführung eines neuen Produkts oder um die Lösung größerer Kundenprobleme geht – nutzen Sie die Daten, die Ihnen Ihr Contact Center dafür liefert. Auf diese Weise lassen sich Kundenbeziehungen proaktiv steuern.

› Haben Sie einen Partner, der Sie dabei unterstützt, Ihre Daten zu analysieren und proaktiv zur Optimierung sämtlicher Aspekte Ihres Geschäfts zu nutzen?

Eine App für den Kunden-Support

Der durchschnittliche Anwender bevorzugt den Self-Service im Internet gegenüber dem Anruf bei einer Hotline. Mit der zunehmenden Ausbreitung von Smartphones entwickeln sich mobile Apps zum neuen Self-Service-Kanal. Ein erfolgreiches Unternehmen muss in der Lage sein, den Komfort des Self-Service nahtlos in ein Kommunikationsszenario mit einem Agenten zu verwandeln.

› Kann man auch über Ihren Kundenservice sagen: „Dafür gibt es eine App.“?

TELEFAX UND ALL-IP

Abschied vom Faxgerät?

Das Telefax ist auch im Zeitalter von All-IP immer noch in vielen Büros und Unternehmen ein beliebter und rechtssicherer Weg der Kommunikation. Für Nutzer von Telefax-Diensten stellt sich mit dem Wechsel auf IP jedoch eine Reihe von Fragen, welche nicht unbedingt einfach zu beantworten und noch schwerer zu lösen sind.



Foto: C+ITEC AG

Der Austausch von Dokumenten wird in vielen Unternehmen und Büros nach wie vor über das Telefax abgewickelt. Im IP-Netz entstehen dabei allerdings einige Probleme.

Der Wechsel von ISDN auf IP ist alternativlos. Die vielen Vorteile und Erleichterungen sowie die enorme Vielfalt an Einsatzmöglichkeiten machen diese Technik für ein modernes Unternehmen unabdingbar. Für viele Anwendungsfälle hat die Übertragung von Bildern, handschriftlichen Texten oder bereits bestehenden Dokumenten per Fax jedoch immer noch Vorteile. Der Einsatz von Faxgeräten in IP-Umgebungen ist allerdings nicht ganz einfach.

Probleme mit dem Datentransfer

Das Problem liegt darin, dass die Datenübertragung beim Faxen, ähnlich wie bei der Sprachübertragung, kontinuierlich er-

folgen muss. Nun wird auch in VoIP-Netzen die zu übertragene Information in einzelne Datenpakete gepackt und nacheinander gesendet. Das ein oder andere Paket kann dabei verloren gehen oder beim Empfänger nicht wieder richtig entpackt werden. Das macht sich bei der Sprache vielleicht mit einem leichten Knacksen oder einem kurzen Aussetzer bemerkbar – nicht weiter schlimm. Ein Faxmodem dagegen reagiert auf solche Aussetzer mit Zeitverschiebung allergisch, denn dann verliert es die Synchronisierung und die Verbindung bricht ab. Je länger eine Übertragung dauert, desto größer ist das Risiko, dass ein Fax unleserlich ankommt oder die Verbindung

Empfohlene Vorgehensweise für Faxen im IP-Netz

Folgende Vorgehensweise wird für die Nutzung eines Faxgeräts an einem All-IP-Anschluss empfohlen:

- Faxstandard auf G3 setzen
- Auflösung auf Standard einstellen
- Übertragungsgeschwindigkeit auf 9600 reduzieren
- „Warten auf Freizeichen“ deaktivieren (sofern das Faxgerät dies ermöglicht)
- ECM-Fehlerkorrektur ausschalten

Eine echte Garantie für die fehlerlose Faxübertragung per IP gibt es allerdings nicht.

komplett abbricht. Insofern stellen die neuen All-IP-Netze fast alle Unternehmen, die noch Faxe nutzen, vor große Probleme.

Eine Lösung ohne Anwender

Im Prinzip gibt es für Fax over IP (FoIP) eine Lösung: das Protokoll T.38, speziell entwickelt für die Fax-Kommunikation in VoIP-Umgebungen. Für die Übertragung des Faxprotokolls T.38 müssen der

Sende- und Empfangsrouter den Standard T.38 unterstützen, ebenso die Netzübergänge aus anderen Netzen. Hier liegt das Problem: Viele Netzbetreiber und Provider – dazu zählt auch die Telekom – unterstützen das Protokoll T.38 bei VoIP-Telefonanschlüssen nicht. Dies bedeutet aber nicht, dass faxen per IP grundsätzlich unmöglich ist.

Fazit

Bei Einhaltung der Best Practices kann Fax funktionieren, aber man kann sich nicht mehr darauf verlassen. Längere Faxe haben eine größere Chance abzubrechen. Das ist das Resultat eines technologischen Umbruchs in den deutschen Telefonie- und Datennetzen und betrifft alle Anbieter gleichermaßen. Probleme mit Fax und Call-Routing werden in den kommenden Jahren vorerst noch zunehmen, bis sich die Anbieter auf eine Praxis geeinigt haben. Wir empfehlen, für geschäftskritische Prozesse nach Alternativen zu Fax zu suchen, und beraten Sie dabei gerne.

Fragen Sie uns: vertrieb@citec-ag.de

Informationen bei der Bundesnetzagentur

Wir empfehlen, sich regelmäßig auf der Webseite der Bundesnetzagentur zu informieren. Dort finden Sie den jeweils aktuellen Erkenntnisstand des ATRT (Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation). Das ATRT ist ein unabhängiger beratender Ausschuss für die Bundesnetzagentur und bietet praktische Hinweise zum Betrieb von Faxfunktionalitäten.

ZUSAMMENARBEIT IN VIRTUELLEN TEAMS

Einfach besser

Der Austausch mit Kollegen, Kunden und Partnern über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen hinweg gehört längst zum Arbeitsalltag. Immer mehr Aufgaben werden in „virtueller“ Teamarbeit erledigt. Die Zusammenarbeit in diesen Teams ist eine Herausforderung, deren erfolgreiche Umsetzung einen wesentlichen Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen hat.

Die Qualität der Zusammenarbeit im Unternehmen wird immer wichtiger für den Geschäftserfolg. So gehört Teamarbeit zum unverzichtbaren Bestandteil des Arbeitsalltags, Informations- und Wissensaustausch sind direkt in die Prozessabläufe integriert. Gleichzeitig hat sich das Umfeld, in dem die Zusammenarbeit stattfindet, gewandelt. Immer mehr Mitarbeiter arbeiten mobil oder verbringen einen wesentlichen Teil ihrer Arbeitszeit im Homeoffice. Dabei steht ihnen eine zunehmende Zahl und Vielfalt an Technologien und Services zur Verfügung. In nicht wenigen Fällen bereits zu viel und zu vielfältig ...

Überforderte Mitarbeiter

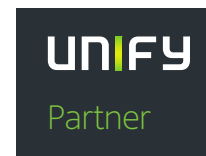
Viele Unternehmen haben während der letzten Jahre intensiv in neue Tools und Services investiert. So nutzt laut einer Studie bereits etwa jeder zweite Fachbereich in Unternehmen Filesharing-Anwendungen sowie Web- und arbeitsplatzbasierte Video-Konferenzen – Tendenz steigend. Gleichzeitig nimmt allgemein die Akzeptanz und Nutzung von Cloud-Diensten zu.

Die Kehrseite der Medaille: In nicht wenigen Unternehmen wurde so auch ein Anwendungsdschungel geschaffen, der die Mitarbeiter überfordert und die Kosten in die Höhe treibt. Der Aufwand für Austausch und Zusammenarbeit ist deutlich gestiegen: Untersuchungen belegen, dass Mitarbeiter heute durchschnittlich etwa ein Drittel ihrer Arbeitszeit darauf verwenden.

Die Folgen einer ineffizienten Zusammenarbeit sind deutlich sicht- und spürbar. Mehr als zwei Drittel der in der Studie befragten Führungskräfte registrieren zunehmend frustrierte Mitarbeiter und knapp die Hälfte steigende Burnout-Risiken. Berichtet wird darüber hinaus von negativen Folgen für Produktivität, Innovationsfähigkeit und Kundenservice.

Einheitliche Kommunikation statt vieler Apps

Knapp ein Fünftel der Zeit für Austausch und Kommunikation könnte durchschnittlich aus Sicht der befragten Manager eingespart werden, wenn die Zusammenarbeit technisch und organisatorisch optimal unterstützt würde. Allerdings reicht für eine nachhaltige Verbesserung die Implementierung moderner Anwendungen oder deren Bezug als Cloud Services noch nicht aus. Es wird hingegen immer wichtiger, aus der Vielzahl an eingesetzten Tools und Services eine integrierte Gesamtlösung zu schaffen, die einfach bedienbar, sicher und mobil nutzbar ist.



Master OpenScope 4000
Master OpenScope Business

UCC-Lösungen, wie sie etwas von Unify entwickelt werden, beinhalten eben nicht, dass viele Dinge einfach nur irgendwie zusammengeführt werden: die Videoverbindung von hier, der Chat von dort und die Web-Konferenz von irgendwo anders. Stattdessen nahtlose Integration auf Basis einer intelligenten und zukunftssicheren Plattform, die die Zusammenarbeit auch von virtuellen Teams so effektiv, effizient, unbürokratisch und einfach macht, als säße man sich im direkten Gespräch und Austausch gegenüber.

Integrierte Zusammenarbeit geht einher mit neuen technischen und organisatorischen Herausforderungen. Um diese erfolgreich zu meistern, müssen Unter-



Foto: depositphotos shock

Effektive Zusammenarbeit lässt sich nicht allein über technische Lösungen bewirken. Ebenso wichtig ist die Akzeptanz und aktive Mitwirkung der Mitarbeiter.

Nahtlose Integration

Die Einbindung von Unified Communication und Collaboration (UCC) in all seinen Formen und Angeboten wird so – nicht erst auf lange Sicht, sondern ganz aktuell – zu einem entscheidenden Faktor für den Unternehmenserfolg. Integrierte

nehmen über kurz oder lang neue Wege beschreiten. Die Kooperation mit einem kompetenten IT-Partner ist hier ein sinnvoller Schritt und erhält dem Unternehmen den nötigen Freiraum zur Konzentration auf sein Kerngeschäft.

Weitere Infos: www.citec-ag.de/ucc

IT-SECURITY

Trügerische Sicherheit

Foto: ©Sergey - stock.adobe.com

Alles im grünen Bereich mit der Datensicherheit? Nicht unbedingt, auch wenn ein grünes Schloss in der Adresszeile des Browsers diesen Eindruck vermittelt. Laut dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) locken bereits etwa die Hälfte aller Phishing-Seiten ihre Opfer mit diesem trügerischen Symbol in die Falle.

Das grüne Schloss im Browser besagt nichts anderes, als dass der Datenverkehr, bzw. die Daten einer Website, mit einer TSL-Verschlüsselung gegen Ausspähung und Manipulation durch Dritte gesichert sind. Die Adresse der Site beginnt dann nicht mehr mit „http“, sondern mit „https“: HyperText Transfer Protocol Secure. Das ist mittlerweile der Standard im Netz. Ein Hacker kann auf einer so verschlüsselten Seite beispielsweise nicht schnell einen Link zur Login-Seite austauschen. HTTPS sorgt somit für mehr Sicherheit. Eigentlich ...

Was das grüne Schloss nicht garantiert: Dass die Website selbst sicher ist, bzw. die ist, die sie vorgibt zu sein.

Phishing-Seiten mit grünem Schloss

Um eine Website mit https zu verschlüsseln, muss ein Zertifikat erworben werden. Die Ausgabe solch eines Zertifikats ist an die Überprüfung des Antragstellers gebunden – sollte also eigentlich dem Besucher einer Website Datensicherheit und die Echtheit der Seite garantieren. Leider wird die Vergabe dieser Zertifikate in der Praxis teilweise recht lax gehandhabt. Das

heißt, es wird häufig nicht mehr als nur der Domain-Name zertifiziert. Damit können auch Betrüger Zertifikate zur Steigerung ihrer Glaubwürdigkeit verwenden, ohne ihre Identität preisgeben zu müssen.

Was möglich ist, wird auch gemacht: Das Sicherheitszertifikat, erkennbar durch „https“ und das Schloss-Symbol in der Statusleiste, ist kein Schutz mehr gegen Phishing. Mittlerweile sind auch viele Phishing-Seiten mit einem korrekten Zertifikat ausgewiesen und können somit das grüne Schloss ganz legal führen. Dass viele Nutzer das Symbol als Indikator für die Vertrauenswürdigkeit einer Webseite ansehen, ist also ein Trugschluss, der fatale Folgen haben kann.

Wachsam bleiben

Weil das so ist, wird das trügerische Schloss-Symbol von einigen Browsern nicht mehr verwendet. Stattdessen werden alle Webseiten, die Verbindungen unverschlüsselt über HTTP zulassen, als potenziell unsicher eingestuft. Nicht zu Unrecht, denn unabhängig davon, ob diese Seiten vertrauenswürdig sind oder nicht, kann der Datenverkehr zu ihnen auf jeden Fall abgehört werden. Ob andererseits über HTTPS verschlüsselte Seiten mit gültigem Zertifikat das sind, was sie zu sein vorgeben, also vertrauenswürdig, kann kein Browser erkennen. Da heißt es eben, selbst wachsam zu sein. ■

► Woran kann man Phishing-E-Mails und Phishing-Webseiten erkennen?

E-Mails

- › Die Absenderadressen sind zumeist gefälscht. Die Erkennung des gefälschten Absenders ist allerdings nur über die Header-Auswertung möglich.
- › Die Anrede ist unpersönlich gehalten: „Lieber Kunde der x-Bank“.
- › Dringender Handlungsbedarf wird signalisiert oder es wird gedroht: „Wenn Sie Ihre Daten nicht aktualisieren, gehen diese verloren ... müssen wir Ihr Konto sperren ...“ etc.
- › Vertrauliche Daten wie PINs und TANs werden abgefragt.
- › Die Mail enthält einen Link, der angeklickt werden oder eine Datei, die geöffnet werden soll.
- › Die Mail enthält falsche Schriftzeichen oder die Umlaute fehlen.

Die Zeiten, als solche Phishing-Mails bereits an ihrem holprigen Deutsch zu erkennen waren, sind längst vorbei. Heute sind sie auch sprachlich oft perfekt formuliert.

Websites

- › In der Adresszeile erscheinen Internetadressen, die den echten ähnlich sind, aber unübliche Zusätze enthalten. Zum Beispiel Zahlen: www.135x-bank.com oder www.x-bank.servicestelle.de.
- › Auf der Login-Seite werden TAN-Codes abgefragt.

HTTPS ist keine Garantie für die Echtheit einer Webseite.

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 • E-Mail:
info@citec-ag.de • www.citec-ag.de

Redaktion: Karl-Heinz Zonbergs

Layout: Ulrike Hartdegen (0174) 712 55 10

Anschrift der Redaktion: BestWord,
Kappenstraße 70, 45473 Mülheim an der Ruhr
Telefon (02 08) 76 24 99
E-Mail: info@bestword.de