

Kommunikation richtig geplant

Eine Telefonanlage dient nicht nur dem Telefonieren, sondern bildet den zentralen Punkt der geschäftlichen Kommunikation und prägt somit entscheidend das Bild, das sich der Kunde von dem Unternehmen macht.



Die Investition in eine neue Telefonanlage beschränkt sich nicht allein auf die Anschaffung und Installation. Zunehmend muss auch die Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse eine zentrale Bedeutung bei der Kommunikationsstrategie in Unternehmen einnehmen. Hier ist eine fachmännische Beratung gefragt, ohne die man schnell aufs falsche Pferd setzt.

Die Beratungsleistung geschulter TK-Fachhändler wie die zertifizierten Partner von Agfeo reicht von der Planung bis zur Inbetriebnahme der TK-Anlage mit allen vorgesehenen Endgeräten. Dafür erhalten die zertifizierten Fachhändler regelmäßige Schulungen. So kann Agfeo mit einem deutschlandweiten

Netz von 6.000 TK-Spezialisten auch größere Projekte im Mittelstand bedienen.

Bei der Planung einer Telefonanlage beispielsweise in einem mittelständischen Unternehmen mit 50 Mitarbeitern fängt die Be-

ratung nicht beim Fachhändler, sondern im Unternehmen des Kunden an. „Im ersten Schritt schaut sich der Fachhändler vor Ort die technischen Gegebenheiten an und prüft, welche Infrastruktur für die Umsetzung des

AM SCHREIBTISCH: Das Agfeo Systemtelefon ST40 bietet komfortable Leistungsmerkmale, ein übersichtliches Bedienfeld und ergonomisches Handling.





FLEXIBEL: Die modularen Telefonanlagen von Agfeo passen sich mit optionalen Modulen an jede Unternehmenssituation an und können alle TK-Technologien unterstützen.

Projekts benötigt wird“, erklärt Thomas Köhler, Produktmanager bei Agfeo in Bielefeld. „Bei einer vorhandenen IT-Infrastruktur macht es Sinn, das Projekt über eine strukturierte Verkabelung zu lösen.“

VERKABELUNG

Diese universelle Verkabelungsmethode, die nicht nur für die verschiedenen Datenverarbeitungstechniken, sondern auch für Sprachkommunikation geeignet ist, bietet die erforderliche Dienstneutralität. Das bedeutet: Über die Verkabelungsmethode lassen sich Telefon, ISDN, Ethernet, Token Ring und FDDI ebenso wie fast alle proprietären Dienste übertragen. Ist in dem Unternehmen jedoch noch ein altes Telefonnetz, in dem in der Vergangenheit viele analoge Endgeräte betrieben wurden, stellt sich die Überlegung, die

vorhandene Installation mit Zweidrahttechnik zu nutzen.

Die zu verwendende Technik richtet sich somit zum einen nach der vorhandenen Struktur, auf die man aufsetzen kann, zum anderen nach der Investitionsbereitschaft des Unternehmens zur Neuinstallation. Letzteres bringt natürlich bedingt durch Kabelarbeiten zusätzliche Kosten mit sich.

INDIVIDUELLE KOMMUNIKATION

„Weitere Entscheidungskriterien bei der Planung sind das Telefonverhalten der Mitarbeiter und der Kommunikationsworkflow im Unternehmen“, sagt Köhler. „Dabei muss der Fachhändler prüfen, wie viele Mitarbeiter im Unternehmen gleichzeitig telefonieren müssen.“

Je nach Umfang ist zusätzlich ein so genannter Primärmultiplexanschluss erforderlich, damit ausreichend externe Leitungen zur Verfügung stehen. Ein Pri-

märmultiplexanschluss bietet in Europa 30 bidirektionale Nutzkanäle. Eine Grundregel besagt: Wenn mehr als zehn externe Gespräche gleichzeitig geführt werden müssen, ist der Einsatz eines Primärmultiplexanschlusses sinnvoll.

Eine weitere Frage, die es zu klären gilt: Wohin wird telefoniert? Werden viele interne Gespräche über verteilte Standorte geführt, macht eine Unternehmensanbindung via Voice-over-IP Sinn. Der Vorteil: Mitarbeiter können anhand des angeschlossenen Systemtelefons sofort erkennen, ob ein Kollege am Platz ist, als wäre er nebenan im Büro obwohl die Niederlassung mehrere hundert Kilometer entfernt ist – das fördert die Kundenzufriedenheit, da kein Anruf ins Leere verläuft.

Werden im Unternehmen viele internationale Gespräche geführt, kann die IP-Telefonie ebenfalls eine geeignete Lösung sein, da die Providergebühren im Vergleich zu den herkömmlichen Verbindungskosten über das Festnetz wesentlich geringer sind. Hinzu kommt noch die Frage, ob Call-Management-Systeme benötigt werden, um beispielsweise bei einer Firmenhotline ein Audio-Informationssystem vorzuschalten. Auch die Weiterleitung eingegangener Sprachnachrichten auf dem Anruferantworter per E-Mail ist damit möglich.

Für CTI-unterstützte Arbeitsplätze, beispielsweise in Verbindung mit einem professionellen CRM-System, gilt es zu beachten, dass an den entsprechenden Arbeitsplätzen auch eine freie IP-Verbindung zur Telefonanlage besteht.

Frank Becker ■



MOBILER EINSATZ: Agfeo bietet sowohl für das Büro als auch für eine raue Arbeitsumgebung wie die Produktionshalle entsprechende DECT-Telefone an. Auf Telefonkomfort muss dabei kein Modell verzichten.