

# MiVoice Office 400

Unified & Collaborative Communications



Durch die Vereinheitlichung und Zusammenführung der verschiedenen Medien helfen UCC-Lösungen die Kommunikation in Unternehmen und vor allem auch gegen Aussen zu verbessern und zu beschleunigen.

# So kommuniziert man heute

Unified & Collaborative Communications (UCC) ist das Schlagwort der modernen Kommunikation. UCC-Lösungen vereinen die verschiedenen Kommunikationsmittel und Anwendungen wie Telefonie, E-Mail, Voicemail, Fax und Video zu einer einfach zu bedienenden Gesamtlösung – an jedem Ort und zu jeder Zeit verfügbar.

So erstaunt es kaum, dass UCC-Lösungen einen festen Platz in kleinen und mittleren Unternehmen haben und aus der Kommunikation schlicht nicht mehr wegzudenken sind.



## SME im Wandel

Schliesslich haben auch SME-Firmen mehr und mehr die gleichen Anforderungen an die Kommunikation wie Grossunternehmen. Bisweilen unterliegen sie sogar einer stärkeren Dynamik und stehen beispielsweise zwischen Weiterentwicklung und Wettbewerbsdruck, Wachstum und Spezialisierung. Das Geschäftsumfeld wird dabei durch steigende Anforderungen an Reaktionsfähigkeit, Qualität, Mobilität, Kosteneinsparungen und Effizienz geprägt.

Gleichzeitig wird gerade in kleinen und mittleren Unternehmen Flexibilität gross geschrieben. Ein einziger Auftrag kann über die Zukunft des Unternehmens entscheiden. Das fordert ein Hand in Hand von Mitarbeitenden und Unternehmensführung und kurze Reaktionszeiten.

## Neue Arbeitsmodelle

Oftmals bestehen deshalb verschiedene Arbeitsmodelle nebeneinander, doch unabhängig davon benötigen alle Mitarbeitenden bestmöglichen Zugang zu allen Kommunikationsmitteln. Dies gilt für Mitarbeitende im Home-Office gleichermassen, wie für die Aussendienstmitarbeiter die viele Tage die Woche unterwegs sind und dennoch in engem Kontakt mit den Kollegen im Innendienst stehen müssen.

Für all jene sind die Mitel MiVoice Office 400 UCC-Lösungen die Antwort auf alle Kommunikationsfragen. MiVoice Office 400 steht für eine zukunftssichere und moderne Geschäftskommunikation.

# In vier Schritten zu Unified & Collaborative Communications

## Schritt 1: Moderner Kommunikationsserver

Der Kommunikationsserver ist das Herzstück eines jeden MiVoice Office 400 Systems. Er bildet die Grundlage für sprachbasierte Kommunikation. Dazu zählen beispielsweise der Betrieb von Telefonen (IP, SIP, digital, analog, DECT, Softphone), der Anschluss an das öffentliche Netz (SIP, ISDN oder analog) sowie vielfältige Telefoniefunktionen.

Die IP-basierten Kommunikationsserver der MiVoice Office 400 Familie sind wahre Multitalente: Aufgrund der Ausbaumöglichkeiten und Funktionalitäten sind sie individuell auf die Kundenwünsche anpassbar. Gleichzeitig sorgen sie dafür, dass die vielfältigen Funktionen einfach bedien- und nutzbar sind.

## Schritt 2: Computer Telephony Integration

Computer Telephony Integration (CTI) führt die Welt der Telekommunikation und Informationstechnologie in einer Anwendung zusammen. Das gewährleistet dem Nutzer eine Automatisierung der Telefoniefunktionen.

Aus PC-Datenbanken wählen, Anrufe per Mausclick annehmen, weiterverbinden, beenden und gleichzeitig den Namen des Anrufers angezeigt bekommen – das und vielmehr ist mit CTI möglich. Eine wichtige Komponente ist die Anzeige von Präsenzinformationen.

## Schritt 3: Mobilitätslösungen

Mit den Mittel DECT- und SIP-DECT-Lösungen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie auf dem Firmengelände unterwegs sind.

Die Integration von Mobiltelefonen (Fixed Mobile Convergence – FMC) in das Kommunikationssystem sorgt für die nötige Flexibilität und Bewegungsfreiheit ausserhalb des Firmenareals. Der Nutzer bleibt jederzeit in die Kommunikationslösung eingebunden, als wäre er im Büro.

## Schritt 4: Unified & Collaborative Communications

Bei MiVoice Office 400 bedeutet Unified & Collaborative Communications die Verschmelzung von klassischer Telefonie, CTI sowie Mobilitätslösungen mit neuen Kommunikationsformen. Das Ziel ist, die unterschiedlichen Dienste wie Sprache, E-Mail, Video und Chat zusammenzuführen (Unified Communications) und auf einer einheitlichen Bedienoberfläche anzubieten. Mitarbeitende an unterschiedlichen Standorten können von Videotelefonie und -konferenzen profitieren. Auch die Möglichkeit mittels Desktop-Sharing gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten, bietet grossen Mehrwert (Collaboration). Diese Dienste helfen nicht nur Reisezeit und Kosten zu sparen, sie bieten zusätzlich den Nutzen, sich bei Bedarf trotz verteilter Standorte spontan zusammenzufinden.



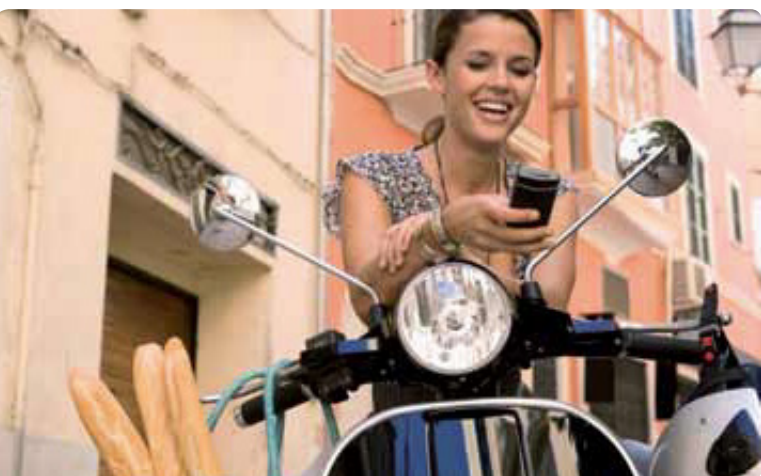
# Mobilität – grenzenlos und steuerbar

Mobilität schafft Flexibilität: Arbeitsplatz ist schon lange nicht mehr nur der Schreibtisch an einem bestimmten Ort des Unternehmens. Die Arbeit fällt vielmehr an verschiedenen Orten und zu unterschiedlichen Zeiten an. In einigen Berufen hat sich zudem das Home-Office als ergänzender Arbeitsort etabliert. Ebenso ist für viele das Arbeiten auf Geschäftsreisen tägliche Routine.

Mit den MiVoice Office 400 Mobilitätslösungen sind Mitarbeitende auch unterwegs und im Home-Office immer mit ihren Teammitgliedern verbunden und haben Zugriff auf den vollen Leistungsumfang des Kommunikationssystems sowie auf alle wichtigen Daten und Informationen (zum Beispiel Kontakte und E-Mails).

## Mobiles Arbeiten

Flexibles Arbeiten könnte mit den MiVoice Office 400 Lösungen nicht einfacher sein: Endgeräte wie Laptops oder Smartphones lassen sich einfach und nahtlos in das Unternehmensnetzwerk einbinden. Mitarbeitende profitieren so ohne Einschränkungen von allen Vorzügen des Büroarbeitsplatzes – überall dort, wo via Netzwerkanschluss, WLAN oder Internet Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk beziehungsweise das Mobilfunknetz besteht.



Mit Mittel kommt auch das Privatleben nicht zu kurz: Wer ungestört sein will, aktiviert einfach am Mittel Mobile Client den Anrufschutz bzw. die Umleitung zur Voicemailbox. Schon ist man nur noch für diejenigen erreichbar, die die Mobilfunknummer kennen.

## Softphone – das Telefon auf dem PC

Über den Laptop oder Tablet-PC bieten die Mittel Softphones alle Telefoniefunktionen (wie Konferenzschaltungen, Weiterleiten, Telefonbuch), die Nutzerinnen und Nutzer von ihrem Tischtelefon gewohnt sind. Der grosse Vorteil von Softphones liegt darin, dass der Anwender standortunabhängig immer sein eigenes Telefon bei sich hat.

## Der Mittel Mobile Client

Für Mitarbeitende, die das Mobiltelefon als ständigen Begleiter schätzen, bietet der Mittel Mobile Client viele Vorzüge. Denn mit dem Mittel Mobile Client verhält sich das Mobiltelefon wie ein Systemendgerät.

Mit dem Mittel Mobile Client bestimmt der Mitarbeitende per Knopfdruck selbst, wann und wo er verfügbar ist. Damit während einer Abwesenheit oder eines Kundenbesuchs kein Anruf verloren geht, aktiviert der Nutzer die automatische Anrufweiterleitung zu seiner Stellvertretung oder zur Voicemailbox.

## Nur eine Nummer

Das «One Number» Konzept sorgt dafür, dass der Mitarbeitende auf allen seinen Endgeräten mit nur einer Nummer erreichbar ist und auch bei getätigten Anrufen ausschliesslich seine Firmenrufnummer angezeigt wird. Anrufe erreichen gleichzeitig alle Endgeräte wie Tischtelefon, DECT-Telefon, Softphone und Mobiltelefon. Der Nutzer entscheidet situationsabhängig, über welches Endgerät er einen Anruf entgegennimmt. Selbst die Wahlwiederholungsliste wird auf allen Telefonen automatisch synchronisiert.

## Bewegungsfreiraum dank DECT

Mit den Mittel DECT- und SIP-DECT-Lösungen können Mitarbeitende ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie auf dem Firmengelände unterwegs sind. Die Mittel 602 DECT-Telefone sind die perfekten mobilen Begleiter. Sie bieten den gleichen Funktionsumfang wie die Mittel Tischtelefone – auch unterwegs muss der Nutzer damit auf keine liebgewonnene Funktion verzichten. Mit einer speziellen Outdoor-Variante können selbst Freiflächen und Feuchträume mit der mobilen Technologie ausgestattet werden.

## Aus der Praxis

Der Beruf eines Aussendienstmitarbeiters in einem nationalen Versicherungsunternehmen fordert Einsatzbereitschaft und Mobilität. In der Regel verbringt Jan Johansen den Grossteil seiner Arbeitszeit bei Kunden, um persönlich zu beraten und in Gesprächen die Bedürfnisse abzuklären. Gleichzeitig fordert sein Job von ihm höchste Flexibilität und eine hohe Erreichbarkeit für seine Kunden.

### UNTERWEGS ARBEITEN

Egal wo Jan Johansen sich gerade befindet, die Erreichbarkeit für Kunden und Kollegen muss immer gewährleistet sein. Herr Johansen nutzt das MiVoice 2380 Softphone, das auf seinem Notebook läuft. Ein Klick auf die Teamtaste reicht um Gespräche zu Kollegen aufzubauen. Über das integrierte Telefonbuch hat er ausserdem Zugriff auf alle wichtigen Kundendaten.

In Zeiten, in denen der Laptop nicht zur Verfügung steht, hat er sein Mobiltelefon zur Hand. Dank des Mitel Mobile Client ist sein mobiler Begleiter vollständig in das Firmensystem integriert und Jan Johansen hat Zugriff auf zahlreiche Funktionen. Kolleginnen und Kollegen erreicht er bequem über die interne Rufnummer.

### ANRUFSCHUTZ

Während eines Termins beim Kunden will Herr Johansen nicht gestört werden. Mit nur einem Knopfdruck aktiviert er in seinem Erreichbarkeitsprofil «abwesend». Seine Anrufe werden automatisch auf die Voicemailbox weitergeleitet – so geht kein wichtiger Anruf verloren. Sobald er den Termin beendet hat, arbeitet er alle Anfragen ab.

### NUR EINE NUMMER

Kunden und Kollegen von Jan Johansen schätzen es besonders, dass er nur eine Nummer auf seiner Visitenkarte hat und sie ihn trotzdem immer erreichen können. Unabhängig davon, ob er im Büro oder unterwegs ist. Das spart ihnen Zeit, da sie nicht verschiedene Nummern anwählen müssen, bis sie ihn erreichen.

### HOME-OFFICE

Für die Vor- und Nachbereitung von Kundenbesuchen bietet Herrn Johansen das Home-Office die nötige Ruhe. Hier kann er effizient arbeiten, da er vollständig und transparent in die Unternehmenskommunikation eingebunden ist. Mit dem MiVoice 2380 Softphone ist das kein Problem: Alle Funktionen des Büroarbeitsplatzes sind genau gleich und ohne Einschränkungen verfügbar.

#### NAME:

Jan Johansen

#### POSITION:

Aussendienstmitarbeiter

#### ANFORDERUNGEN:

- Sicherstellung der Erreichbarkeit
- Home-Office als vollwertiger Arbeitsplatz

#### LÖSUNG:

- MiVoice 2380 Softphone
- Mitel Mobile Client
- «One Number»



### KOSTEN SPAREN

Überall dort, wo via Netzwerkanschluss oder WLAN Zugriff auf das Internet besteht, telefoniert er mit dem MiVoice 2380 Softphone.

Unterwegs, beispielsweise bei Zugfahrten, nutzt er den Mitel Mobile Client, um mobil zu telefonieren. Das clevere Least Cost Routing sorgt zusätzlich dafür, dass Herr Johansen seine Gespräche immer so kostengünstig wie möglich führt.

Mit den Mitel Lösungen hat Jan Johansen nicht nur seine Kommunikation, sondern auch seine Kosten im Griff.

### WICHTIGSTE VORTEILE

- *Erreichbarkeit – immer und überall*
- *«One Number» – Nur eine Rufnummer, auch bei mehreren Endgeräten*
- *Mobiltelefone ins Unternehmensnetzwerk eingebunden*
- *Zugriff auf Kontaktdaten auch unterwegs*
- *Bewegungsfreiheit (DECT-Telefone, Mobiltelefone, Headsets)*
- *Zentrale Voicemailbox mit einfacher Abfrage auch vom Mobiltelefon und/oder Zustellung der Nachrichten via E-Mail*



## Aus der Praxis

Alte Substanz mit neuem Leben füllen oder bestehende Gebäude mit modernen Elementen ergänzen – im Leben von Valerie Lenard dreht sich alles um die Pflege, Sanierung und Erweiterung bestehender Gebäude. Sie ist Architektin in einem mittelständischen Bauunternehmen mit Schwerpunkt Gebäudesanierung.

Durch ihre Leidenschaft und ihren Ehrgeiz treibt sie sich und ihr Team immer wieder dazu an, die Grenzen des Möglichen neu zu definieren. Das gelingt jedoch nur durch eine enge Kommunikation mit allen Beteiligten. Kein Wunder, dass sich Valerie Lenard für das Mittel BluStar Ecosystem und die beiden Anwendungen BluStar for PC sowie BluStar for iPhone entschieden hat.

### VIRTUELLE TEAMS

Vernetztes Arbeiten gehört zu Valerie Lenards Alltag. Ihre Teams umfassen Fachleute von den unterschiedlichen, beteiligten Handwerksbetrieben ebenso wie Sachverständige, Bauherren und Lieferanten. Selten kommen alle Beteiligten an einem Tisch zusammen, dennoch ist es immens wichtig, dass alle Arbeitsschritte aufeinander abgestimmt sind. Wenn sie etwas nicht vor Ort im persönlichen Gespräch diskutieren kann, nutzt sie gerne die Videotelefonie. So kann sie sich mit dem Gegenüber virtuell an einen Tisch setzen, ohne lange Anreise.

Doch BluStar for PC bietet ihr noch mehr. So kann sie über die Chat-Funktion sogar während der Konferenz mit Kollegen Rücksprache halten und weitere Informationen einholen.

### VIDEOTELEFONIE IM TASCHENFORMAT

Vor Ort auf der Baustelle hat der Bauherr eine neue Idee. Um ihm möglichst schnell eine qualifizierte Antwort zu geben, greift Valerie Lenard zu ihrem iPhone. Unterwegs ist es ihr ständiger Begleiter. Dabei ist es ideal, dass in den zu sanierenden Gebäuden oftmals WLAN besteht. Sofort kann sie mittels BluStar for iPhone in bester Qualität mit dem Innenarchitekten Rücksprache halten und ihm sogar live-Bilder von vor Ort zeigen. Dieser kann so eine erste Einschätzung abgeben, ob und wie sich die Änderungen realisieren lassen.

Doch selbst dort, wo kein WLAN zur Verfügung steht, bietet ihr BluStar for iPhone den vollen Videotelefoniekomfort, denn bereits der Standard 3G reicht völlig aus, um vom Leistungsumfang des Clients profitieren zu können. Für Valerie Lenard, die gerne ihrem Gesprächspartner in die Augen schaut, ein echter Pluspunkt.

#### NAME:

Valerie Lenard

#### POSITION:

Architektin

#### ANFORDERUNGEN:

- Effizientes, vernetztes Arbeiten
- Echtzeitkommunikation immer und überall
- Zeit- und Kosteneinsparungen

#### LÖSUNG:

- BluStar for PC
- BluStar for iPhone



### ALLES IN EINER HAND

Im Rahmen der Projekte laufen bei Valerie Lenard alle Fäden zusammen. Kein Wunder, dass sie auf eine umfassende, einheitliche Kommunikationslösung setzt, die die verschiedenen Kommunikationswege zusammenführt. Das Mittel BluStar Ecosystem wird ihren Anforderungen voll und ganz gerecht. Unabhängig ob im Büro oder unterwegs, sie hat stets Zugriff auf das Unternehmenstelefonbuch und führt ihre Gespräche wie ein interner Teilnehmer.

Selbstverständlich sind ihre Anwendungen BluStar for PC und BluStar for iPhone auch in das «One Number»-Konzept eingebunden, so dass Valerie Lenard immer unter der Büronummer erreichbar ist.

### WICHTIGSTE VORTEILE

- *HD Videotelefonie*
- *Mobile Echtzeitkommunikation*
- *Effiziente, standortübergreifende Zusammenarbeit*
- *Intuitive, einheitliche Menüführung aller Anwendungen*
- *Zukunftssichere, moderne Lösung*

# Anwesenheitsinformationen – jederzeit und transparent

Bereits vor der Kontaktaufnahme zu wissen, wer wann und wo erreichbar ist – das ist ein wichtiger Bestandteil von UCC. Mitarbeitende entscheiden so bewusst, welcher Kommunikationsweg gerade der Richtige ist.

Erreichbarkeitsprofile sind an allen Mitel Endgeräten steuerbar. Der Mitarbeitende definiert selbst, wann er über welches Kommunikationsmittel verfügbar ist. So geht kein Anruf verloren: Anrufe können direkt beantwortet, auf die Voicemailbox umgeleitet oder von der Stellvertretung entgegengenommen werden.

## Mitel OfficeSuite

Die Mitel OfficeSuite ist eine sehr kompakte und leicht zu bedienende CTI-Anwendung, Anwesenheitsmanagement inklusive. Sie bietet sämtliche Telefoniefunktionen der Systemendgeräte übersichtlich auf dem PC an. Zahlreiche weitere Funktionen lassen die Anrufverwaltung und das Management der persönlichen Erreichbarkeit noch einfacher von der Hand gehen.

Das übersichtliche Journal erlaubt den schnellen Zugriff auf Anruflisten, Mitteilungen und eigene Notizen zu einzelnen Telefonanrufen. Eine sehr schnelle Namenwahl mit Suchfunktion in allen verfügbaren Telefon- und Adressbüchern spart zudem Zeit.

Präsenzmanagement sorgt für eine effizientere Zusammenarbeit – lückenlos und aktuell.

## Mitel BusinessCTI

Mitel BusinessCTI bietet CTI, Anwesenheitsmanagement, Instant Messaging sowie Funktionen zur Verbesserung der Zusammenarbeit (Collaboration) im Unternehmen und über die Unternehmensgrenzen hinweg (Federation).

Mit Mitel BusinessCTI greifen Mitarbeitende einfach und zügig auf Kontaktdaten und Informationen aller Art zu.

Die Suchfunktion ist kontaktbasiert, lässt sich zusätzlich durch Filter optimieren und mit firmenspezifischen Parametern erweitern – mit Mitel BusinessCTI sind auch persönlichen Einstellungen (fast) keine Grenzen gesetzt.

## Kalender integrieren

Besonders praktisch ist die Integration von Firmenkalendern wie Microsoft Exchange® und IBM Lotus Notes/Domino®. So wird der Anwesenheitszustand – selbstverständlich unter Einhaltung der individuellen Zugriffsrechte – automatisch mit dem Kalender synchronisiert.

Alle Zugriffsberechtigten sehen dann, wenn ein Kollege in einem Meeting und wann er voraussichtlich wieder erreichbar ist.

## Teamtasten

Über die in Teamtasten integrierte Präsenzanzeige ist der aktuelle Telefon- und Anwesenheitsstatus aller hinterlegten Teilnehmer ersichtlich – bei Integration mit Microsoft Exchange® sogar mit Anzeige von Kalenderinformationen.

Der Nutzer ist auf einen Blick informiert, ob der Teampartner zum Beispiel am Telefon besetzt ist, einen wartenden Anruf oder ein internes Meeting hat oder eventuell länger abwesend ist.

Mit der Teamtaste kann per Tastendruck ein Teamkollege angerufen, ein wartender Anruf übernommen, ein Anruf zum Teampartner weiterverbunden oder sogar eine Durchsage aktiviert werden.

## Aus der Praxis

Als Speditionsleiter ist Ron Jones vor allem für die Betreuung von Grosskunden zuständig. Sein Team ist dabei über den gesamten Globus verteilt. Die vernetzte Zusammenarbeit und tägliche Kommunikation mit Kollegen, Partnern und Kunden sind für ihn Routine.

### ALLE KONTAKTE AUF EINEN BLICK

Eine grosse Unterstützung in allen kommunikativen Belangen ist ihm der Mitel BusinessCTI.

So sieht Ron Jones alle Kontakte aus seinem persönlichen Netzwerk: vor Ort, rund um den Globus und privat. Auch Zeitverschiebungen machen ihm keine Mühe mehr: Die farbigen Icons zeigen stets an, welcher Kollege gerade erreichbar oder momentan nicht verfügbar ist.

### VERFÜGBARKEIT ERKENNEN

Auch ausserhalb des Firmennetzwerks sorgt Mitel BusinessCTI für Überblick. Gesprächspartner lassen sich einfach per Namenwahl aus den angebundenen Telefonbüchern heraus anwählen. Bereits während der Namensuche wird automatisch signalisiert, ob der gewünschte Teilnehmer erreichbar ist oder nicht.

Die praktische Synchronisation mit dem Firmenkalender macht es möglich, dass die Verfügbarkeit stets angezeigt wird. In Echtzeit gleicht das System den Kalender ab und Herr Jones weiss sofort, wenn der Kollege aus der Besprechung zurückkommt. Dies funktioniert sogar mit seinen wichtigsten, externen Geschäftspartnern. So wissen beide sofort, ob der andere erreichbar ist und verlieren keine Zeit mit erfolglosen Anrufversuchen.

### IMMER ERREICHBAR

Ist der eingebundene Gesprächspartner in einer Telefonoder Videokonferenz und benötigt Ron Jones dringend eine Auskunft von ihm, so geht auch hier keine Zeit verloren: Mitel BusinessCTI stellt direkt aus der Anwendung heraus E-Mail und Chat-Funktionen zur Verfügung. So kann er ganz einfach eine Nachricht hinterlassen, beziehungsweise erhält er per Chat direkt die benötigten Informationen.

#### NAME:

Ron Jones

#### POSITION:

Speditionsleiter

#### ANFORDERUNGEN:

- Alle Kontakte – auch weltweit – sehen
- Bessere Erreichbarkeit

#### LÖSUNG:

- Mitel 6735 SIP-Telefon
- Mitel BusinessCTI
- Mitel Mobile Client



### UNTERWEGS

Für Ron Jones gehören Termine ausserhalb des Unternehmens zum Arbeitsalltag. Um jederzeit erreichbar sein zu können, begleitet ihn der Mitel Mobile Client auf seinem Smartphone. Mit dem mobilen Helfer ist er für alle Kollegen und Partner wie gewohnt unter seiner Büronummer erreichbar («One Number»). Besonders praktisch: Er ist in das Unternehmensnetzwerk eingebunden und hat Zugriff auf den vollen Leistungsumfang des Systems. Dazu zählt natürlich auch die Anwesenheitsanzeige der Teammitglieder.

### ANWESENHEIT STEUERN

Mit der Mitel Lösung steuert Herr Jones seinen Erreichbarkeitsstatus von allen Endgeräten aus. Sehr nützlich: Anrufe werden nach seinen individuellen Profilvergaben gelenkt. Wenn er beispielsweise im Büro ist, nimmt er alle Anrufe über sein Mitel 6735 SIP-Telefon entgegen. Sobald er seinen Arbeitsplatz verlässt, aktiviert er per Knopfdruck die Anrufsignalisierung auf sein Smartphone.

### WICHTIGSTE VORTEILE

- Einfachste Steuerung der persönlichen Erreichbarkeit
- Praktische Verknüpfung mit Firmenkalendern
- Alle Kontakte im Blick – auch firmenübergreifend
- Mobiltelefone ins Firmennetz eingebunden
- Schnelle Kontaktaufnahme durch Chat, SMS oder E-Mail
- Rückrufnotizen hinterlassen

# Kundenservice beginnt mit der Erreichbarkeit

Die professionelle Betreuung von bestehenden und potenziellen Kunden ist eine wesentliche Voraussetzung für den Geschäftserfolg. Hier beginnt die Herausforderung. Schliesslich heisst Kundenservice vor allem, den Kunden zufriedenzustellen und die Geschäftsbeziehung aufrecht zu halten.

Dabei beginnt der Kundenservice mit dem Erreichen eines kompetenten Ansprechpartners. MiVoice Office 400 bietet eine Vielzahl von Funktionen an, mit denen die Erreichbarkeit individuell gestaltet werden kann.

## Erreichbarkeit für Kunden

Dabei ist Erreichbarkeit nicht mit ständiger Verfügbarkeit gleichzusetzen. Ist der gesuchte Kollege gerade nicht erreichbar, so geht der Anruf nicht verloren. Jeder Mitarbeiter in seinem Bereich kann den Anruf bequem per Teamtaste entgegennehmen.

Clevere Lösungen zur Anrufweiterleitung, beispielsweise an die Voicemailbox oder zu Teammitgliedern, sorgen dafür, dass Anrufer auch dann kompetent betreut werden, wenn der entsprechende Mitarbeiter gerade nicht verfügbar ist.

## Kundendaten auf einen Blick

Bereits beim ersten Klingeln alle wichtigen Daten zum Gesprächspartner vor Augen haben, davon profitieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice erheblich. So können sie den Anrufer nicht nur persönlich begrüßen, sondern auch nahtlos an das letzte Gespräch anknüpfen. Denn mit den praktischen MiVoice Office 400 Lösungen wird in einem auf dem Bildschirm erscheinenden Pop-Up Fenster die gesamte Kundenhistorie, zum Beispiel mit dem Status einer aktuellen Bestellung, ersichtlich.

Selbst für die Voicemailbox lassen sich verschiedene Weiterleitungsoptionen definieren, aus denen der Anrufer auswählen kann.

## MiVoice 1560 PC Operator

Der PC-Vermittlungsarbeitsplatz MiVoice 1560 kombiniert die wichtigsten Elemente des Schreibtisches: PC und Telefon. Via PC oder eines der Systemtelefone lassen sich Anrufe entgegennehmen, halten oder weiter verbinden. In der Version MiVoice 1560 IP ist das PC-Telefon bereits integriert.

Auf dem PC-Bildschirm erkennt der Nutzer auf einen Blick, wer anruft, intern besetzt oder abwesend ist oder sein Telefon umgeleitet hat. Bei mehreren wartenden Anrufen kann der wichtigste direkt ausgewählt werden. Bei besetzten Teilnehmern kann der Stellvertreter angewählt, eine Voicemail-Nachricht hinterlassen oder eine E-Mail gesendet werden. Mit der Anbindung an Microsoft Exchange® stehen für die Anrufvermittlung zusätzlich Kalenderinformationen zur Verfügung.

Dies gibt Mitarbeitenden in der Vermittlung direkt verfügbare, umfangreiche Informationen und ermöglicht eine flexible und sehr einfache Anrufbedienung.

## Automatischer Integrierter Vermittler (AIV)

Vor allem in kleinen Unternehmen werden die Ansprechpartner meist direkt angewählt. Damit dennoch die Hauptnummer nicht unbesetzt ist und kein Anruf verloren geht, übernimmt der automatische Vermittler (Auto Attendant) die Beantwortung und Weiterleitung der eingehenden Anrufe.

## Ein Beispiel

Der Kunde wählt die Hauptnummer und wird vom Auto Attendant der MiVoice Office 400 empfangen. Eine freundliche Stimme navigiert den Anrufer durch die Auswahl an möglichen Kontaktzielen. Der Kunde wählt zum Beispiel zuerst die «2» für den Kundendienst, dann die «1», «Fragen zu Bestellungen». Der Anruf wird direkt zur Kollegin vom Bestellwesen weitergeleitet. Diese ist jedoch gerade nicht an ihrem Arbeitsplatz, sondern auf dem Weg ins Personalbüro. Kein Problem! Denn: Nachdem sie ihren Arbeitsplatz verlassen und ihr schnurloses Endgerät der Ladeschale entnommen hat, werden alle Anrufe automatisch an diesem Telefon signalisiert. Während die Mitarbeiterin den Kunden nach seinem Anliegen fragt, geht sie wieder zurück an ihren Arbeitsplatz um am PC die Kundendaten abzufragen. Keine zwei Minuten nach dem Anwählen der Hauptnummer hat der Kunde den Liefertermin erfahren.

## Aus der Praxis

„Guten Morgen, Herr Walter. Sie sprechen mit Christine Baron, wie darf ich Ihnen helfen?“ Christine Baron managt den Empfang in einer Kanzlei mit mehreren Partnern. Dabei legt sie grossen Wert auf den persönlichen Umgang mit den Anwälten, Mandanten und Ansprechpartnern.

Ob Mandanten, Gutachter, Sachverständige oder Gegenanwälte – Christine Baron nimmt Nachrichten entgegen und leitet sie weiter, erteilt Auskünfte, plant Termine und vergibt Aufträge.

Jeden mit Namen zu begrüssen, egal ob persönlich in der Kanzlei oder am Telefon, ist ihr sehr wichtig und freut die Gesprächspartner. Ihre beiden wichtigsten Helfer sind dabei der Vermittlerplatz MiVoice 1560 PC Operator und das MiVoice 5380 IP-Tischtelefon.

### PERSÖNLICHE BETREUUNG

Christina Baron ist die Stimme und das Gesicht der Kanzlei. Jeder Kontakt erfolgt über sie. Damit sich die Anwälte voll und ganz auf ihre Mandanten und Fälle konzentrieren können, oder auch wenn sie ausser Haus sind, sind die Telefone oft zum Empfang umgeleitet.

Und auch das ist für Frau Baron kein Problem. Sie ist stets informiert welchen Anwalt der Anrufer erreichen wollte und kann sofort Auskunft geben, wann der gewünschte Gesprächspartner wieder erreichbar ist. Der MiVoice 1560 PC-Vermittlerplatz zeigt ihr nicht nur die Nummer und den Namen des Anrufers (wenn im Adressbuch abgespeichert oder in einem öffentlichen Telefonbuch hinterlegt) an, sondern informiert sie gleichzeitig, für wen der Anruf gedacht war.

Durch die Verknüpfung mit hauseigenen Datenbanken erhält Christine Baron zusätzliche Informationen angezeigt, etwa zu Terminen oder offenen Fragen. So kann sie zum Beispiel mit dem Gutachter Rücksprache halten und die Antworten wiederum direkt für den Anwalt hinterlegen.

### GUT GEPLANT

Dank der Verknüpfung mit Microsoft Exchange® hat sie stets den Überblick über alle Termine der Anwälte und weiss, wer wann in der Kanzlei oder bei Gericht ist. Somit kann sie auch problemlos Termine vereinbaren bzw. Rückrufe vormerken. Für die Mandanten ein toller Service wenn sie wissen, dass sie zum Beispiel zwischen 15 Uhr und 16 Uhr mit einem Anruf rechnen dürfen.

#### NAME:

Christine Baron

#### POSITION:

Rezeptionistin

#### ANFORDERUNGEN:

- Kundeninformationen sehen
- Schnelle und professionelle Bearbeitung der eingehenden Anrufe

#### LÖSUNG:

- MiVoice 1560 PC Operator
- MiVoice 5380 IP-Telefon



Besonders gerne nutzt Christine Baron die Möglichkeit direkt aus dem MiVoice 1560 heraus E-Mails zu versenden. So kann sie den Anwälten in dringenden Angelegenheiten eine E-Mail mit Telefonnummer, Name des Mandanten sowie Datum und Uhrzeit des Anrufes mit der Bitte um Rückruf zukommen lassen. Alle wichtigen Daten werden automatisch in der E-Mail eingetragen, so dass Christine Baron lediglich eine persönliche Notiz einfügen muss. Ein kurzer Blick in das Postfach in der Verhandlungspause und kein wichtiger Anruf, keine Information geht verloren.

### HÄNDE FREI

Während eines Gesprächs kurz einen Blick in die Akten werfen oder Informationen im PC heraussuchen, Christine Baron hat stets die Hände frei: das Headset macht es möglich.

Das DECT-basierte Headset hat sie direkt an ihr MiVoice 5380 IP-Telefon angeschlossen und der zugehörige, kleine DECT-Sender hat auf ihrem Schreibtisch problemlos einen Platz gefunden. So geniesst sie es nicht nur die Hände frei zu haben, sondern sie kann sich auch aufgrund der guten Funkabdeckung in der ganzen Kanzlei bewegen. Sogar in das, ein Stockwerk tiefer liegende, Archiv kann sie während eines Telefonats gehen, um dort in einem bereits abgelegten Fall Details nachzuschlagen.

### WICHTIGSTE VORTEILE

- *System mit unternehmensinternen Datenbanken verknüpfen*
- *Alle Informationen auf einen Blick*
- *Professionelle Beantwortung aller Anrufe*

