

Alcatel-Lucent Praxisleitfäden für KMU

Office-Telefonie



Team-management





DAS TELEFON – IMMER GANZ WICHTIG!

Unabhängig vom Geschäftsfeld ist und bleibt das Telefon das wichtigste Kommunikationsmittel überhaupt. Über dieses Medium erreichen Ihre Teams Ihre Kunden – und Ihre Kunden Sie.

Das heißt jedoch nicht, dass alles beim Alten wäre... ganz im Gegenteil!

Denn die modernen Telefone haben mit ihren Vorgängern kaum noch etwas gemein...

■ Die digitalen Apparate sind ergonomischer und wesentlich intuitiver. Sie bieten nun ultraschnellen Zugriff auf Informationen und sind zudem viel einfacher zu bedienen.

■ Neben all diesen Vorteilen bieten IP-Apparate zusätzlich die Möglichkeit, die Infrastruktur Ihres EDV-Netzwerks zu nutzen. Damit steigt der Funktionsumfang auf ein Vielfaches, und die Weichen für künftige technologische Entwicklungen sind gestellt.

■ Und PC-Telefone vereinen in sich das Beste beider Welten: großes IT-Funktionsspektrum und exzellente Sprachkommunikation. Möchten Sie erfahren, wie sehr sich die Office-Telefonie verändert hat?

Folgen Sie dem Leitfaden!



Alcatel-Lucent Lösungen in der Praxis



*In der neuen
Gemeinschaftspraxis
Medical Center*

Weststadt verfügt jeder der vier jungen Allgemeinmediziner über einen eigenen Apparat der Alcatel-Lucent 9 SERIES mit eigener Durchwahl.

Dank der zahlreichen innovativen Funktionen der Apparate – Namenwahl, einfache Verwaltung der Voice Mail, Freisprechtaste – konnten die Ärzte ihre Telefonkommunikation bislang selbst verwalten. Da der Patientenstamm immer weiter wächst, wollen die Partner bald eine Verwaltungskraft für die Praxis einstellen. Ihr Apparat wird dann zur Vermittlung der Praxis. Er ist bis auf das Zusatzmodul mit Direktwahltasten, über das sie auf einen Blick erkennen kann, ob die Ärzte frei oder im Gespräch sind, mit den anderen Apparaten identisch.



*Jörg Hofmann
ist Geschäftsführer
der AZ-Com, einer*

Direktmarketing-Agentur. Er hält sich über neue Technologien immer auf dem Laufenden. So hat er zunächst privat die IP-Lösungen getestet und aufgrund der überzeugenden Ergebnisse Endgeräte der Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch für seine Firma angeschafft, um alle aktuellen – und vor allem auch künftigen – innovativen Applikationen nutzen zu können.

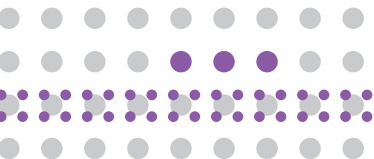
Seither verwenden der Geschäftsführer, die fünf Projektleiter und die beiden Kreativmitarbeiter Apparate des Typs 4068 mit Farbdisplay in Verbindung mit Bluetooth Headsets. So können sie sich frei in den Geschäftsräumen bewegen und trotzdem jederzeit Anrufe annehmen – am Fax, im Büro eines Kollegen oder auch bei der Akteneinsicht. Die Mitarbeiterin an der Telefonvermittlung ist gleichzeitig für den Empfang zuständig. Auf dem großen Display ihres mit einer Videokamera verbundenen Apparats sieht sie, wenn Besucher oder Kuriere kommen.



*Logi2com ist ein
EDV-Dienstleister,
der ca. 30*

Unternehmen betreut. Der Geschäftsführer ist mit Unterstützung einer Sekretärin vorwiegend für Management und die Gewinnung von Neukunden zuständig, die acht Techniker leisten Vor-Ort- und Online-Support.

Für diesen Tätigkeitsbereich, bei dem eine sofortige Reaktion unerlässlich ist, werden die Kundenanrufe automatisch an den Apparat des für den jeweiligen Kunden zuständigen Technikers weitergeleitet. Er antwortet direkt vom PC aus und verfügt dank der Alcatel-Lucent PIMphony Software, die den Kunden identifiziert und automatisch die entsprechenden Daten anzeigt, gleich über viele Informationen, die eine rundum professionelle Betreuung sicherstellen. Wenn der zuständige Fachmann einmal nicht verfügbar ist, übernimmt zunächst ein Kollege, der anhand der „Outlook“-Kontakt-Informationen, die nach jedem Einsatz aktualisiert werden, über die nötigen Informationen verfügt. Der mit PIMphony Team ausgestattete Geschäftsführer hat jederzeit den Überblick über die Aktivitäten seiner Teams.



Statten Sie Ihren PC mit einem Telefon aus!

Mit dem Kommunikationsmanager Alcatel-Lucent PIMphony wird Ihr PC zu einem Telefonapparat mit der Leistungsstärke und der Bedienerfreundlichkeit eines Computers.

HÖHERE LEISTUNGSFÄHIGKEIT IHRER TEAMS

Alcatel-Lucent PIMphony erweckt das Telefon im PC zum Leben! Ihre Mitarbeiter können direkt über ihre Arbeitsstationen telefonieren und alle Anrufe Sprache, Daten, Fax über ihre Mailbox zentral steuern. Und da auch der Status der Apparate ihrer Kollegen kontinuierlich angezeigt werden kann, können Anrufe an freie Mitarbeiter weitergeleitet werden. Ihre Kunden müssen also nicht mehr warten!

EIN ECHTER ASSISTENT

Alcatel-Lucent PIMphony greift auf Ihre Kontaktdatenbank (Microsoft Outlook, Gold Mine, Act, Microsoft Access) zu. Bei jedem ein- oder ausgehenden Anruf wird auf dem Bildschirm automatisch die entsprechende Kontaktkarte angezeigt. Sie können Anrufe auch direkt über die Kontaktkarte ausführen oder das Anrufprotokoll einsehen, in dem sämtliche Anrufe – auch die nicht beantworteten – erfasst sind.

FÜR JEDEN DAS RICHTIGE ALCTAEL-LUCENT PIMPHONY!

Da jedes Unternehmen spezifische Anforderungen hat, stehen verschiedene Pakete zur Auswahl. So gibt es beispielsweise eine spezielle Version für Teamarbeit. Eine andere Version ist für die Remote-Verwaltung mehrerer Standorte über eine Vermittlung konzipiert.

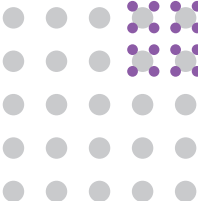
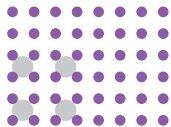
>>> VORTEIL: Leistungsoptimierung der Teams, drastische Verringerung der Antwortzeiten und rundum individuelle Kundenbegrüßung.



IMMER TOP

HALTEN SIE DEN KONTAKT!

Ihre Mitarbeiter sind häufig unterwegs? Mit Alcatel-Lucent PIMphony und dem Nomadic-Modus können sie unabhängig vom aktuellen Aufenthaltsort mit Ihnen zusammenarbeiten, ihre Kunden kontaktieren und sind jederzeit erreichbar – alles bei umfassender Transparenz.



ALCATEL-LUCENT 8 SERIES IP TOUCH:

Neue Applikationen, neue Chancen? Aber ja!



In puncto Design, Audioqualität und Ergonomie bieten die Endgeräte Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch die gleichen Vorteile wie die der Alcatel-Lucent 9 SERIES und damit garantierte Zufriedenheit. Aber diese Endgeräte können noch mehr! Sie nutzen Ihr bereits vorhandenes LAN-Netzwerk. Unmittelbare Vorteile: Effizienz – eine Vielzahl bislang nicht da gewesener Dienste wird verfügbar – und Wirtschaftlichkeit – denn durch Nutzung nur eines Netzwerks sparen Sie die Kosten für das zweite!

UNMITTELBARE OPERATIVE VORTEILE:

Über die extragroßen Grafikdisplays können Sie direkt über das Telefon Applikationen nutzen, die bislang nur über die IT zur Verfügung standen.

SIE KÖNNEN (FAST) ALLES:

Durch die Integration der Telefonfunktionen (Sprache) mit den IT-Funktionen (Daten) erhöht sich die Anzahl der verfügbaren Applikationen um ein Vielfaches. So können Sie sich beispielsweise automatisch ein Farbfoto sowie die Eckdaten Ihres Gesprächspartners anzeigen lassen, sobald Sie anrufen oder angerufen werden, einen Sicherheitsalarm einrichten, in Verbindung mit einer Kamera die Eingangstür zur Ihren Geschäftsräumen überwachen und vieles mehr.

>>> VORTEIL: DREIFACHER VORTEIL.

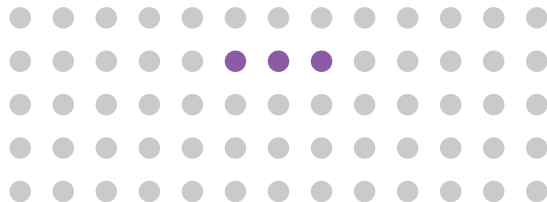
Wirtschaftlichkeit der Infrastruktur durch Beschränkung auf ein einziges Netzwerk. Effizienz durch Zentralisierung der Funktionen und Informationen: Wenn bei einem Anruf gleich alle Informationen zur Verfügung stehen, entfällt in vielen Fällen ein Rückruf beim Gesprächspartner. Und natürlich umfassende Offenheit für künftige Entwicklungen.



IMMER TOP

MAXIMALE ERREICHBARKEIT MIT BLUETOOTH

Mit einem kabellosen Bluetooth Headset sind Ihre Mitarbeiter beweglicher um den Arbeitsplatz. Sie können Unterlagen einsehen oder Rücksprache mit einem Kollegen halten... und bleiben trotzdem telefonisch erreichbar.



ALCATEL-LUCENT 9 SERIES:

Nein, nicht alle Telefone sind gleich gut!

Sie glauben noch, dass alle Telefone gleich gute Dienste leisten? Probieren Sie einmal die Endgeräte der Alcatel-Lucent 9 SERIES aus – dann werden Sie Ihre Meinung sehr schnell ändern.

SCHLUSS MIT KNISTERN IN DER LEITUNG UND VERSPANNUNGEN IM RÜCKEN!

Ergonomie und Audioqualität der Endgeräte der Alcatel-Lucent 9 SERIES lassen keine Wünsche offen. Sie bieten ein großes Grafikdisplay mit hoher Auflösung, das sich ganz nach den individuellen Bedürfnissen neigen lässt, sowie eine Echounterdrückung für die Freisprecheinrichtung, die für einen lupenreinen Klang sorgt.

TELEFON ODER ASSISTENT?

Die Apparate sind auch sehr viel intuitiver – und damit einfacher zu bedienen. Durch die Kontexttasten (dargestellt als Symbole) und den Navigator werden Fehlerquellen praktisch ausgeschaltet und der einfache Zugriff u. a. auf folgende Funktionen ermöglicht: Kurzwahl über den Namen des Teilnehmers, Telefonkonferenz mit mehreren Teilnehmern, Verwaltung des Voice Mail-Systems...

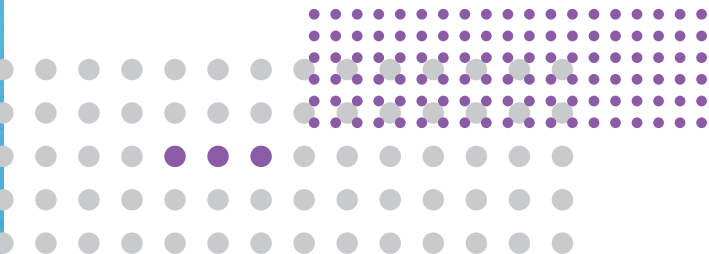
>>> **ZWEIFACHER VORTEIL:** entspanntere und effizientere Mitarbeiter sowie schneller und besser betreute Kunden.



IMMER TOP

IHRE ENDGERÄTE ENTWICKELN SICH ZUSAMMEN MIT IHNEN WEITER

Sie weiten Ihre Geschäftstätigkeit aus? Ihre Endgeräte der 9 SERIES halten Schritt. Sie möchten neue Funktionen (beispielsweise Anzeige des Besetzt-Status für mehrere Apparate gleichzeitig) nutzen oder Direktwahl-tasten hinzufügen? Wählen Sie einfach eines der angebotenen Module: 10 oder 40 Zusatz-tasten bzw. 14 Zusatz-tasten mit großem Display.



ALCATEL-LUCENT LÖSUNGEN

Lösung	Vorteile	Merkmale
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent 9 SERIES 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamarbeit mit Komfort • Hohe Qualität der Kundenbeziehungen 	<ul style="list-style-type: none"> • 4039 digitales Telefon: Multiline-Funktion; Team-Manager/Sekretariat; grafische Anzeige; Freisprechen; Namenwahl • 4029 digitales Telefon: Multiline-Funktion; Team; Namenwahl; grafische Anzeige; Freisprechen • 4019 digitales Telefon: zwei Leitungen; Namenwahl; Display; Gruppenliste
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch 	<ul style="list-style-type: none"> • Offenheit für neue Applikationen • Höchster Komfort dank Farbdisplays und Schnurlos-Headset (Bluetooth) Einfachheit: nur ein Netzwerk für Sprache und Daten 	<ul style="list-style-type: none"> • IP Touch 4068 Telefon: Multiline-Funktion ; Team-Manager/Sekretariat; Farbdisplay; Freisprechen; Namenwahl; offene - Anwendungsstandards; 10/100 BT • IP Touch 4038 Telefon: Multiline-Funktion ; Team-Manager/Sekretariat; grafische Anzeige; Freisprechen; Namenwahl; offene Anwendungsstandards; 10/100 BT • IP Touch 4028 Telefon: Multiline-Funktion ; grafische Anzeige; Freisprechen; Namenwahl; offene Anwendungsstandards; 10/100 BT • IP Touch 4018 Telefon: zwei Leitungen; Display; Namenwahl; 10/100 BT • IP Touch 4008 Telefon: zwei Leitungen; Display; Namenwahl; Standardtelefon; 1 Ethernet-Verbindung; 10/100 BT
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent PIMphony 	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinfachtes Anrufmanagement • Optimale Nutzung der Kontaktdatenbanken • rundum individuelle und professionelle Begrüßung • Merklliche Steigerung der Kundenzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> • PIMphony Basic im Lieferumfang des OmniPCX Office-Systems enthalten • PIMphony Pro für Anwender, die täglich eine größere Anzahl von Anrufen verwalten • PIMphony Team für Anwender, die innerhalb von Arbeitsgruppen kommunizieren oder mehrere Leitungen bedienen • PIMphony Attendant für Vermittlungsmitarbeiter oder Assistenten, die eine PC-basierte Vermittlungskonsole wünschen.



Office

4284344 - DE - 05/ 2007 - Alcatel Business Systems – 32, avenue Kléber – 92707 Colombes, France.

RCS Paris B 602 033 185

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent.

Alle anderen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für die sachliche Richtigkeit der vorgelegten Informationen.

Änderungen behalten wir uns ohne Ankündigung vor.

© 2007 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten. Bilder: DR. Gedruckt in der EU auf chlorfreiem Papier.