



Unified Communications Der schnellste Weg zum Kunden

Egal in welcher Branche ein Unternehmen tätig ist: Für jeden Dienstleister zählt es zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren, auf Kundenanfragen schnell und gezielt zu reagieren. Die Alpha Sign AG, ein Schweizer Spezialist für Werbetechnik, setzt für die optimale Kommunikation auf eine moderne Unified Communications-Infrastruktur. Telefonate lassen sich mit einem Klick starten, Anrufer werden identifiziert, entgangene Anrufe getrackt. Auf dem Weg zur neuen Kommunikationslösung entpuppte sich ausgerechnet die Mac-Umgebung des Werbe-Spezialisten als größte Herausforderung...



alpha sign ag | werbetechnik

Als bei der Alpha Sign AG die Entscheidung fiel, Telefonanlage und Telefone gegen eine moderne Unified Communications-Infrastruktur auszutauschen, stand für den Schweizer Werbetechnik-Spezialisten ein Ziel klar im Fokus: die Kommunikation mit den Kunden zu erleichtern und zu optimieren.

„Der Kunde steht bei uns immer an erste Stelle“, erklärt Bruno Neuschwander, Gründer und Geschäftsführer von Alpha Sign. „Es gehört zu unserem Selbstverständnis als Dienstleister, auf Anliegen unserer Kunden schnell und zuverlässig zu reagieren.“

Vor diesem Hintergrund war der Anforderungskatalog schnell definiert: Anrufer sollten direkt identifiziert werden, alle Telefonate in einem Journal getrackt und Anrufnotizen für Kollegen elektronisch erstellt werden können.

Um die geeignete Kommunikations-Lösung zu finden, holte Alpha Sign zwei Partner ins Boot: die Avicor Services AG als Spezialistin für Unified Communications sowie den langjährigen IT-Partner MacRobi. Bei der Wahl der technischen Infrastruktur fiel die Wahl auf eine VoIP-Lösung des IP-Spezialisten Innovaphone. Neben dem IP-Gateway IP302 kommen die Design-Telefone IP222 zum Einsatz.

ÜBERBLICK

Schweiz Werbetechnik

Die Alpha Sign AG ist ein Spezialist für maßgeschneiderte Werbetechnik. Mit XPhone konnte das Schweizer Unternehmen seine Kundenkommunikation und -pflege nachhaltig erleichtern.

Eingesetzte Produkte

- XPhone Unified Communications
- XPhone Virtual Directory
- XPhone CTI
- innovaphone IP302 (VoIP-Gateway)
- innovaphone IP222 (IP-Telefone)

„Die Kommunikation mit unseren Kunden ist heute deutlich leichter als früher.“

Bruno Neuschwander, Geschäftsführer Alpha Sign AG

„Mit XPhone sparen wir Zeit und Arbeit: Zum einen, weil wir beim 1. Klingeln sehen, wer anruft. Zum anderen – und das ist in puncto Kundenfreundlichkeit noch entscheidender – weil wir sehen, wessen Anruf wir verpasst haben.“

Bruno Neuschwander, Geschäftsführer Alpha Sign AG



Die eigentliche Herausforderung offenbart sich im nächsten Schritt: der Unified Communications-Software. „Wir haben verschiedene UC-Lösungen ins Auge gefasst“, erinnert sich Toni Rodriguez von der MacRobi GmbH. „Der Haken: Fast alle haben vor der Mac-Umgebung kapituliert“. Gleich mehrere Lösungen scheiterten am Test im Live-System – mit einer Ausnahme: „Im Rahmen der Evaluierung haben wir eine Lösung gefunden, die nicht nur alle Anforderungen abdeckt, sondern sich auch problemlos in die Mac-Umgebung einfügt: XPhone Unified Communications“, berichtet Toni Rodriguez.

XPhone ist eine UC-Komplettlösung, die Computer Telefonie Integration (CTI), Chat, Fax und Voicemail kombiniert und tief in die bestehende Anwendungslandschaft integriert. „Neben den eigentlichen Leistungsmerkmalen war für uns die Flexibilität der UC-Lösung entscheidend“, erklärt Toni Rodriguez. „XPhone unterstützt nahezu alle namhaften Telefonanlagen – und ließ sich entsprechend problemlos an die Innovaphone-PBX anbinden.“



Um die Server-Software in die Mac-Umgebung zu integrieren, wurde XPhone mit Hilfe einer Windows-Emulation auf dem Mac-Server installiert. Die Benutzer wurden via LDAP importiert. Über einen Web Client stehen den Mitarbeitern heute alle CTI-Funktionen zur Verfügung: Alle Telefonate lassen sich via Mausclick steuern. Anrufe werden mit einem Klick entgegengenommen, weiterverbunden oder zu einer Konferenz ausgebaut.

Entscheidender Mehrwert: Lückenloses Anrufjournal

Für Bruno Neuschwander bieten insbesondere die Anrufer-Identifizierung und das Anrufjournal den entscheidenden Mehrwert: „Die Kommunikation mit unseren Kunden ist heute deutlich leichter als früher: Zum einen, weil wir beim ersten Klingeln sehen, wer uns anruft. Zum anderen – und das ist in puncto Kundenfreundlichkeit noch entscheidender – weil wir sehen, wessen Anruf wir unter Umständen verpasst haben.“

Hierzu steht allen Mitarbeitern ein Anrufjournal zur Verfügung, in dem alle geführten Telefonate und verpassten Anrufe übersichtlich gelistet sind. Mit einem Klick in das Journal kann eine Anrufnotiz erstellt werden: So werden Mitarbeiter via Mail über verpasste Telefonate informiert und können direkt aus der E-Mail einen Rückruf starten.

„Die Nummer abfragen, aufschreiben, ein Post-it auf den Schreibtisch legen, die Nummer wieder abtippen... Natürlich haben wir unsere Kunden auch früher zuverlässig zurückgerufen, aber heute sparen wir bei diesem Standard-Prozess Zeit und Arbeit“, erklärt der Alpha Sign-Geschäftsführer.

Tiefe Integration in die Apple-Anwendungen

Das Herzstück für die Anrufer-Erkennung ist das XPhone Virtual Directory: Über den Verzeichnisdienst lassen sich diverse Datenbanken, Anwendungen und sogar Cloud-Dienste via Drag & Drop anbinden. Für Alpha Sign sind zwei Datenquellen entscheidend: das firmeneigene Apple-Adressbuch, in dem alle Kunden und Lieferanten gepflegt werden, sowie „directoriesDATA“, der Telefonbuch-Dienst der Schweiz.

Alle Daten werden zentral gepflegt und lassen sich via Freitextsuche komfortabel durchsuchen. „Ein besonders wertvolles Feature ist die Datenübertragung: Mit einem Klick können wir Datenblöcke aus dem öffentlichen Telefonbuch direkt als VCard in unserem Apple-Adressbuch abspeichern“, berichtet Neuschwander. Ebenso wie aus dem Apple-Adressbuch lassen sich Anrufe auch aus anderen Apple-Anwendungen wie zum Beispiel dem Mailprogramm via Mausclick starten. Dank der Hotkey-Wahl können auch Telefonnummern im Browser direkt angewählt werden.

Einfachere Kommunikation und eine nachhaltige Zeitersparnis: Der Mehrwert einer modernen UC-Lösung hat Alpha Sign überzeugt. Im nächsten Schritt sollen nun mit iPhones und iPads auch die mobilen Endgeräte angeschlossen werden. „XPhone hat unsere Kundenpflege deutlich erleichtert. Und unsere Kunden sind für uns das höchste Gut“, fällt Bruno Neuschwander sein abschließendes Fazit.