

Vorreiter in der Sprach-/Datenkommunikation

TU Chemnitz nutzt Unified-Communications-Lösung von ANDTEK

München/Hallbergmoos, xx. August 2007 – Mit über 3.000 VoIP-Telefonen (Voice over IP) ist die TU Chemnitz in Deutschland im universitären Bereich federführend in der Nutzung konvergenter Daten-, Sprach- und Videokommunikation (Unified Communications). In dem Projekt, das in Zusammenarbeit mit T-Systems und Cisco realisiert worden ist, kommen die Sekretariatsfunktionen der Softwarelösung „AND Phone Group“ des Unified-Communications-Spezialisten ANDTEK GmbH zum Einsatz.

„Die Chef-/Sekretär-Funktion von ANDTEK hat uns durch eine einfache und schnelle Bedienung sowie hohe Funktionalität überzeugt“, sagt Ronald Schmidt, Projektleiter VoIP an der TU Chemnitz. Besonders die unkomplizierte Vertreterschaltung, das Durchbrechen der Rufumleitungen (Direktanruf bestimmter Personen trotz Rufumleitung) und die vielfältigen Kombinationsmöglichkeiten würden zu einer erhöhten Erreichbarkeit und einer effizienten Arbeitsweise mit dem Telefon beitragen.

Die Softwarelösung von ANDTEK ist in drei Varianten erhältlich:

1. „*AND Phone Group*“. In der Basisfunktion ist der Status anderer Telefonteilnehmer direkt am Telefonbildschirm zu sehen. Damit ist jederzeit ersichtlich, ob und welche anderen Teilnehmer in der Gruppe gerade telefonieren, frei sind oder das Telefon gesperrt haben. Zusätzlich können Rufe aus der Gruppe einfach übernommen oder weitergeleitet werden.

2. „*AND Phone Group MA (Manager/Assistant)*“. Bietet Sekretariaten zusätzliche Funktionen für das Cheftelefon:

- So können zum Beispiel beliebige Chef- und Sekretärtelefone in einer Gruppe kombiniert werden. Je nach Anwesenheit kann damit ein Sekretär die Telefonate für unterschiedliche Chefs verwalten.
- Über eine sogenannte VIP-Liste werden bestimmte Anrufer – trotz umgeleiteten Chefapparat – direkt zum Cheftelefon durchgestellt.
- Das Telefon lässt sich als Gegensprechanlage nutzen, ohne dass der Hörer abgehoben werden muss.
- Der Sekretär kann alle Funktionen für das Cheftelefon direkt an seinem Telefon steuern, ohne dass ein PC notwendig wäre.
- Der Sekretär kann sich per Tastendruck abmelden und alle Umleitungen zu ihm werden automatisch auf den nächsten verfügbaren Sekretär gelegt (Vertreterschaltung).

3. „*AND Phone Group ACD (Automatic Call Distribution)*“. Bei dieser Variante handelt es sich um eine brandneue Entwicklung von ANDTEK. Mit „ACD“ lassen sich eingehende Anrufe automatisch an bestimmte Mitarbeiter verteilen. Anwendung findet dies beispielsweise bei Hotlines, Kundeninformationen etc., typischerweise in Call Centern. Im Unterschied zu großen Lösungen am Call-Center-Markt ist „AND Phone Group ACD“ prädestiniert für Anrufgruppen von bis zu 15 Agenten. Für viele Unternehmen bietet „ACD“ daher einen klar preislichen Vorteil, weil es einerseits die notwendigen Funktionen bietet, andererseits den Kauf großer und teurer Lösungen vermeiden hilft.

Die Darstellung erfolgt wie gewohnt am Telefonbildschirm und gibt jedem Agenten einen sofortigen Überblick über den Status aller anderen Agenten. Einfache Funktionen für die Annahme und Weiterleitung von Telefonaten beschleunigen die Abwicklung von Kundengesprächen und können damit die Kundenzufriedenheit verbessern.

„AND Phone Group ACD“ unterstützt das sogenannte Queuing, kann also eingehende Anrufer in einer Warteschleife parken wenn alle Agenten belegt sind.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Auswertungen vorzunehmen zum Beispiel über die Auslastung von Agenten, die Anzahl an eingehenden Anrufen oder an angenommenen und verlorenen Anrufen. Dieses Reporting ist eine wichtige Funktion, um die Auslastung und die Qualität der eigenen Hotline bewerten zu können.

„AND Phone Group ACD“ ist vollständig telefonbasierend, kann aber durch den „AND Communicator“ von ANDTEK auch auf PC-Arbeitsplätzen eingesetzt werden. Damit steht optional auch eine CTI Variante zur Verfügung.

Text und Bilder können Sie von <http://www.fuchs-pressediensst.de> herunterladen.

Die ANDTEK GmbH, im Jahr 2000 gegründet, ist spezialisiert auf intelligente und kundenspezifische Unified-Communications-Anwendungen und -Mehrwertdienste. Die von ANDTEK entwickelten und implementierten Lösungen unterstützen Unternehmen branchenübergreifend bei der Verbesserung von Kommunikationsprozessen und eröffnen innovative Nutzungsmöglichkeiten der IP-Telefonie wie zum Beispiel Sprachaufzeichnung, Präsenzdienste oder Sicherheitsanwendungen. IP-Kommunikationslösungen von ANDTEK sind unter anderem prädestiniert für Finanzunternehmen, Öffentlichen Dienst, Gesundheitswesen, Handel, Industrie und das Rechtswesen.

Weitere Informationen:

ANDTEK GmbH
Roland Russwurm
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos

Tel.: (08 11) 99 67 91 04
Fax: (08 11) 95 94 676
press@andtek.com
www.andtek.com

Pressekontakt:

Fuchs Pressediensst und Partner, Journalisten PartG
Franz Xaver Fuchs
Narzissenstr. 3 b
86343 Königsbrunn

Tel.: (0 82 31) 609 35 36
Fax: (0 82 31) 609 35 37
info@fuchs-pressediensst.de
www.fuchs-pressediensst.de