

Aastra 400

Unified & Collaborative Communications



Aastra



Mit Astra Lösungen kommen Sie nicht ins Schwitzen, sondern erreichen das Ziel spielend leicht.

Herausforderungen erfolgreich meistern

Die Anforderungen im und an den Geschäftsalltag verändern sich nahezu täglich. Dazu tragen die zahlreichen Kommunikationsmittel, die heute zur Verfügung stehen, wesentlich bei. Gleichzeitig verkürzen sie die Reaktionszeiten kontinuierlich und sorgen für eine Beschleunigung der Prozesse. Durch die standortübergreifende Zusammenarbeit und die individuelle Steuerung ihrer Erreichbarkeit, eröffnen sich für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neue Möglichkeiten, die Arbeit effizienter zu gestalten.

Unified & Collaborative Communications lautet das Zauberwort, das die Unternehmenskommunikation der Zukunft beschreibt. Mit Astra 400 beginnt die Zukunft schon heute.

Mehr Technologie – mehr Mensch

Der Wettbewerbsdruck für Unternehmen nimmt stetig zu. Nur wer die täglichen Herausforderungen erfolgreich meistert, kann dauerhaft bestehen.

Der schnelle und bedarfsgerechte Zugriff auf Informationen und Daten muss für alle Mitarbeitenden gleichermaßen gewährleistet sein. So lässt sich die professionelle und qualifizierte Kundenbetreuung sicherstellen. Denn eines ist – branchenunabhängig – bei allen Unternehmen und Organisationen gleich: Der Mensch steht im Mittelpunkt und spielt die entscheidende Rolle für den Geschäftserfolg.

Vor allem die Mobiltelefonie und das Internet bieten mit neuen Kommunikationswegen wie SMS, E-Mail, Chat und Videotelefonie zuvor ungeahnte Möglichkeiten. Von der Kommunikationslösung richtig unterstützt, fällt es dem Nutzer leicht, das der Situation entsprechende Mittel zu wählen. Mit einem speziell auf die Bedürfnisse abgestimmten Mix aus

Kommunikationsmitteln erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genau das an die Hand, was sie zur Bewältigung ihrer Aufgaben benötigen.

Die Lösung mit Zukunft: Unified & Collaborative Communications

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.

Dank einheitlicher Menüführung sind alle Astra 400 Endgeräte und Anwendungen kinderleicht zu bedienen.

Während die Informationstechnologie (z. B. PC-Arbeitsplatz) und die Telekommunikation (z. B. Telefon und Fax) früher als voneinander unabhängige Welten behandelt wurden, werden diese heute zusammengeführt. Das sorgt für eine integrierte und somit nahtlose Kommunikation.

UCC geht mit einer verbesserten Kommunikation und Erreichbarkeit einher. Das wiederum führt zu einer höheren Produktivität – Unternehmen können sich so von ihren Mitbewerbern abheben.

In vier Schritten zu Unified & Collaborative Communications

Schritt 1: Moderner Kommunikationsserver

Der Kommunikationsserver ist das Herzstück eines jeden Aastra 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 Aastra 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 Mausklick annehmen, weiterverbinden, beenden und gleichzeitig den Namen des Anrufers angezeigt bekommen – das und vielemehr ist mit CTI möglich.

Eine wichtige Komponente ist die Anzeige von Präsenzinformationen. Bereits vor dem Wählen einer Nummer wird dem Mitarbeitenden auf seinem Telefon oder PC angezeigt, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade erreichbar ist, einen Termin hat oder ausser Haus ist.

Schritt 3: Mobilitätslösungen

Mit den Aastra DECT- und SIP-DECT-Lösungen können Mitarbeitende ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie auf dem Firmengelände unterwegs sind. Die mobilen Begleiter der Aastra 600d Familie bieten dabei den gleichen Funktionsumfang wie die Aastra Tischtelefone – auch unterwegs muss der Nutzer damit auf keine liebge-

wonnene Funktion verzichten. Mit einer speziellen Outdoor-Variante können selbst Freiflächen und Feuchträume mit der mobilen Technologie ausgestattet werden.

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 Aastra 400 bedeutet Unified & Collaborative Communications die Verschmelzung von klassischer Telefonie, CTI sowie Mobilitätslösungen mit weiteren neuen Kommunikationsfor-

men. 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. Diese «Collaboration» Dienste helfen nicht nur Reisezeit und Kosten zu sparen. Sie bieten zusätzlich den Nutzen, sich bei Bedarf spontan trotz verteilter Standorte zusammenzufinden.

Die Aastra 400 Produktfamilie ist perfekt auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen zugeschnitten – von der Anwaltskanzlei bis zur Zahnarztpraxis.



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 Aastra 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 Aastra 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.

Softphone – das Telefon auf dem PC

Über den Laptop oder Tablet-PC bietet das Softphone Aastra 2380ip 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.



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

*Mobilität kennt bei
Aastra keine Grenzen!*



Der Aastra Mobile Client

Für Mitarbeitende, die das Mobiltelefon als ständigen Begleiter schätzen, stellt die FMC-Lösung Aastra Mobile Client (AMC) alle Vorzüge auf dem Smartphone zur Verfügung. Denn mit dem AMC verhält sich das Mobiltelefon wie ein Systemendgerät.

Mit dem AMC 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 Aastra DECT- und SIP-DECT-Lösungen können Mitarbeitende ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie auf dem Firmengelände unterwegs sind. Die mobilen Begleiter der Aastra 600d Familie bieten dabei den gleichen Funktionsumfang wie die Aastra Tischtelefone – auch unterwegs muss der Nutzer damit auf keine liebgegewonnene 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 Softphone Aastra 2380ip, 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 Aastra Mobile Client (AMC) 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, wenn er vollständig und transparent in die Unternehmenskommunikation eingebunden ist. Mit dem Aastra 2380ip Softphone ist das kein Problem: Alle Funktionen des Büroarbeitsplatzes sind genau gleich und ohne Einschränkungen verfügbar.

Kosten sparen

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

Unterwegs, beispielsweise bei Zugfahrten, nutzt er den Aastra 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 Aastra Lösungen hat Jan Johansen nicht nur seine Kommunikation, sondern auch seine Kosten im Griff.



Name:	Jan Johansen
Position:	Aussendienstmitarbeiter
Anforderungen:	✦ Sicherstellung der Erreichbarkeit ✦ Home-Office als vollwertiger Arbeitsplatz
Lösung:	Aastra 2380ip Softphone Aastra Mobile Client «One Number»

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

Anwesenheitsinformationen – jederzeit und transparent

Mit den UCC-Lösungen von Aastra ist jeder Stuhl besetzt.



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 Aastra 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.

Telephony Web Portal

Das Telephony Web Portal (TWP) bietet umfangreiche Multimedia-Services. Neben Anruhfunktionen können E-Mail, SMS und Chat genutzt werden. Auch Videokonferenzen mit bis zu zehn Teilnehmern und Desktop-Sharing stehen zur Verfügung.

Darüber hinaus beinhaltet TWP umfassende Optionen für die Teamarbeit, darunter Kontaktlisten mit Anwesenheitsanzeigen. Diese erlauben es, je nach Anwesenheitsstatus, ein Teammitglied direkt über das Menü der Anwesenheitsanzeige per Telefon, SMS, Chat oder E-Mail zu kontaktieren. Zur Len-

kung ankommender Anrufe kann mit einfachen Regeln definiert werden, dass Anrufe von ausgewählten Rufnummern individuell gelenkt werden.

Aastra OfficeSuite

Die Aastra 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.

Aastra BusinessCTI

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

Mit Aastra 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 Aastra BusinessCTI sind auch persönlichen Einstellungen (fast) keine Grenzen gesetzt.

Kalender integrieren

Besonders praktisch ist die Integration von Firmenkalendarern 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.

Präsenzmanagement sorgt für eine effizientere Zusammenarbeit – lückenlos und aktuell.

Aus der Praxis

Als Speditionsleiter ist Ron Smith 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 Aastra BusinessCTI.

So sieht Ron Smith 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 Aastra BusinessCTI für Überblick. Gesprächspartner lassen sich einfach per Namenwahl aus den angebotenen Telefonbüchern heraus anwählen. Bereits während der Namenssuche 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 Smith 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 Telefon- oder Videokonferenz und benötigt Ron Smith dringend eine Auskunft von ihm, so geht auch hier keine Zeit verloren: Aastra 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 Smith**

Position: Speditionsleiter

Anforderungen:

- ✦ Alle Kontakte – auch weltweit – sehen
- ✦ Bessere Erreichbarkeit

Lösung: Aastra 6735i SIP-Telefon
Aastra BusinessCTI
Aastra Mobile Client



Unterwegs

Für Ron Smith gehören Termine ausserhalb des Unternehmens zum Arbeitsalltag. Um jederzeit erreichbar sein zu können, begleitet ihn der Aastra 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 Aastra Lösung steuert Herr Smith 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 Aastra 6735i 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 – stärken und verbessern

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.

Kunden wollen den richtigen Ansprechpartner erreichen, die gewünschte Antwort zügig erhalten und sich rundum kompetent umsorgt fühlen. Mitarbeitende im Kundenservice müssen also für eine schnelle und professionelle Betreuung sorgen.

Erreichbarkeit für Kunden

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

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 entgegen nehmen.

Cleverer 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 Aastra 400 Lösungen wird in einem auf dem Bildschirm erscheinenden Pop-Up Fenster die gesamte Kundenhistorie, zum Beispiel mit dem Status einer aktuellen Bestellung, ersichtlich.



Amélie Petit ist im Kundenservice eines nationalen Herstellers für Herrenbekleidung tätig. Alle Anfragen, beispielsweise zum Lieferdatum einer Kollektion, aber auch Reklamationen oder Nachbestellungen laufen über ihren Tisch. Daher ist sie mit allen Prozessen im Unternehmen bestens vertraut und arbeitet eng mit den verschiedenen Abteilungen zusammen.

Das Telefon steht bei Amélie Petit selten still. Zusätzlich nutzt sie oftmals verschiedene Computerprogramme gleichzeitig, um die Anfragen qualifiziert beantworten zu können. Damit sie alles im Griff hat, gibt ihr Aastra einen zuverlässigen, PC-basierten Helfer an die Hand: das Telephony Web Portal (TWP).

Den Kunden kennen

Die unternehmensinterne Kundendatenbank ist mit dem Aastra 400 System verknüpft. Frau Petit spart dadurch Zeit und kann direkt an das letzte Gespräch mit dem Geschäftspartner anknüpfen. Kennt Sie doch bereits wichtige Details wie beispielsweise offene Bestellungen. Das erspart ihr unnötige Rückfragen und die Kunden wissen sich gut betreut. Selbst für Bestellungen, die nicht ihrer Betreuung unterliegen, gibt sie so qualifiziert Auskunft.

Der richtige Ansprechpartner

Amélie Petit ist es ein Anliegen, jedem Gesprächspartner schnell eine kompetente Antwort zu geben. Hat sie die richtige Information einmal nicht sofort parat, schickt sie einer Kollegin oder einem Kollegen über TWP eine kurze Chat-Nachricht. Ohne Unterbrechungen setzt sie parallel das Telefonat fort und erhält trotzdem zeitnah die gewünschte Antwort.

Ist der Kollege nicht erreichbar, vermerkt sie einen Rückruf. In der zugehörigen Notiz verpackt sie alle wichtigen Informationen. Der grosse Vorteil: Jedes Teammitglied kann diese einsehen und beantworten.

Kunden erhalten so professionellen Service. Gleichzeitig ist Amélie Petit sicher, dass jeder Anruf qualifiziert beantwortet wird.

Mobil handeln

Manchmal geht es am schnellsten, wenn sie in einer der Fertigungshallen nach dem aktuellen Stand schaut. Hat sie den Anruf bereits am Tischtelefon angenommen, muss sie diesen nicht unnötig beenden oder weiterleiten. Ohne dass der Gesprächspartner etwas davon mitbekommt, aktiviert sie die praktische «Take» Funktion auf ihrem Aastra 620d DECT-Telefon. Das Gespräch wird unterbrechungsfrei von ihrem Tischtelefon an das mobile Telefon weitergereicht und Frau Petit kann sich innerhalb des Firmengeländes frei bewegen.

Kunden im Team helfen

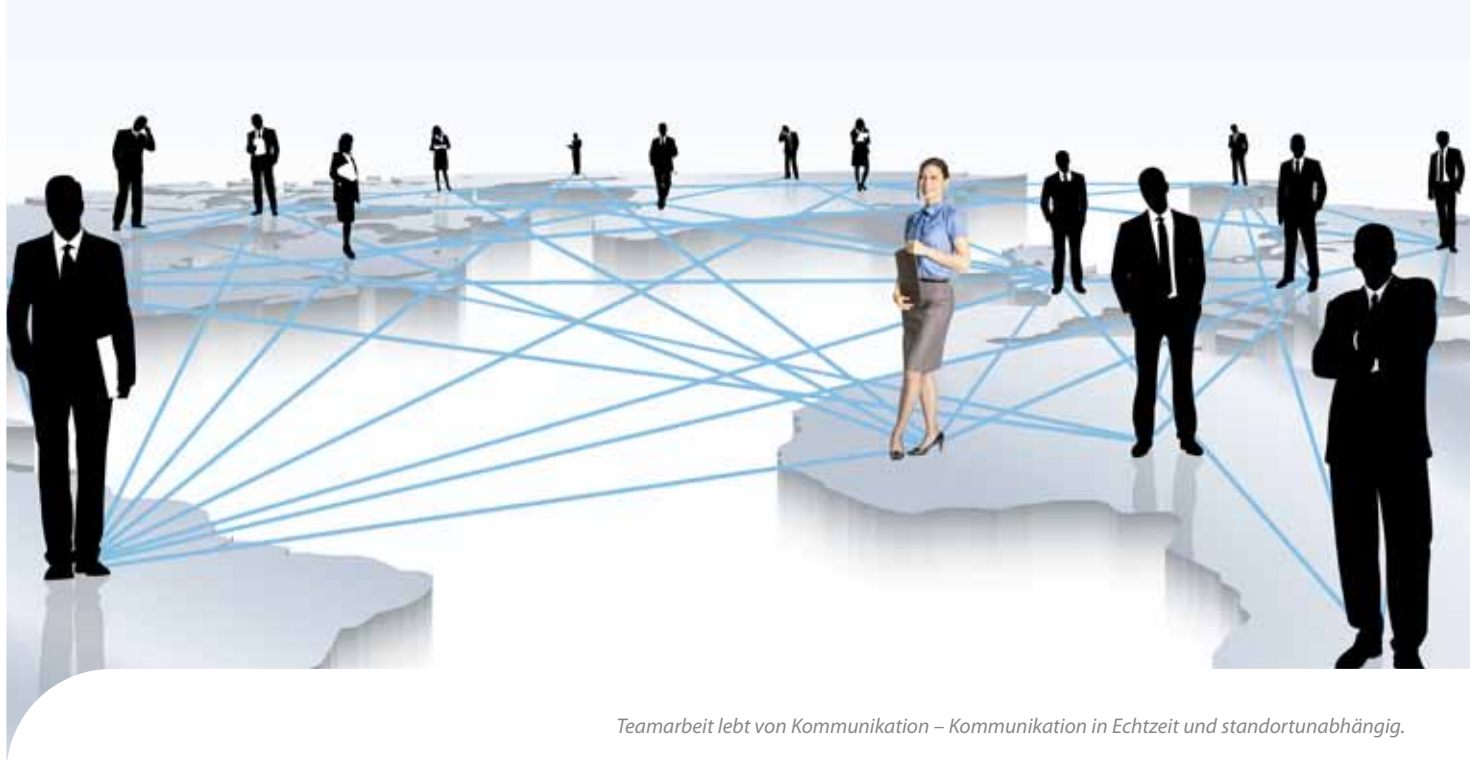
Einige Kundenwünsche bedürfen einer Absprache mit Kollegen. Für neue Bestellungen hält Amélie Petit beispielsweise im Team Rücksprache zu möglichen Konditionen. TWP unterstützt sie dabei vielseitig. Aufträge bearbeitet sie gemeinsam mit einem Kollegen an ihrem Bildschirm, ohne dass beide den Arbeitsplatz verlassen müssen. Das spart Zeit und Aufträge sind rasch abgewickelt.



Name:	Amélie Petit
Position:	Kundenbetreuerin
Anforderungen:	✦ Kundeninformationen sehen ✦ Schneller Kommunikationsfluss
Lösung:	Aastra 620d DECT-Telefon Telephony Web Portal

Wichtigste Vorteile

- ✦ System mit unternehmensinternen Datenbanken verknüpfen
- ✦ Alle Kundeninformationen auf einen Blick
- ✦ Desktop-Sharing – Gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten an separaten Arbeitsplätzen



Teamarbeit lebt von Kommunikation – Kommunikation in Echtzeit und standortunabhängig.

Zusammenarbeit – effizient und vielfältig

Teamarbeit lebt von schnellen Kommunikationswegen und kurzen Reaktionszeiten. Im Idealfall sitzen während einer Besprechung alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer an einem Tisch. In modernen Unternehmen sieht die Realität jedoch häufig anders aus: Teammitglieder befinden sich an unterschiedlichen Standorten. Die Zusammenarbeit darf an Distanzen jedoch nicht scheitern!

Teamarbeit leicht gemacht

Aastra 400 UCC-Lösungen unterstützen die Teamarbeit, verkürzen Prozesse und erhöhen so die Produktivität. Vor allem Lösungen wie Desktop-Sharing sowie Team- und Anwesenheitsfunktionen tragen erheblich zu einer verbesserten Kommunikation und Zusammenarbeit bei.

Gleichzeitig führen innovative Kommunikationsmittel wie die Videotelefonie zu einer Reduktion von Dienstreisen. Das spart Kosten!

Aastra BluStar 8000i

Mit BluStar bringt Aastra nicht nur Video auf den Schreibtisch. Die Geräte sind wahre Multitalente: Neben klassischen Telefoniefunktionen bieten sie hochauflösende Videotelefonie und -konferenz sowie schnelles Desktop-Sharing.

Zusätzlich erlaubt das BluStar 8000i Terminal einfaches Sammeln und Aufbereiten von Informationen und unterstützt dies durch integrierte Applikationen wie zum Beispiel Statistik-Tools.

Auch im Inneren verbirgt sich modernste Technologie: Dank High Definition für Bild und Ton werden Videokonferenzen mit BluStar 8000i zum optischen und akustischen Erlebnis. Vier Mikrofone, die sich selbstständig auf den Sprecher ausrichten, blenden zudem störende Hintergrundgeräusche aus.

BluStar 8000i ist das kosteneffiziente Mediaphone für die professionelle Geschäftskommunikation, das höchsten Ansprüchen an eine moderne Kommunikationslösung gerecht wird.

Aastra BluStar 8000i



Viele verschiedene Projekte gestalten die Arbeit von Carmen Moreno als Projektmanagerin in der Automobilbranche sehr abwechslungsreich. Die enge Zusammenarbeit mit Kollegen, Kunden und Lieferanten – auch weltweit – ist für sie Alltag.

Echtzeitkommunikation – standortübergreifend

Müsste Frau Moreno für jede Besprechung zu einem Teammitglied reisen, ginge viel kostbare Zeit verloren. Anders ist das mit Aastra BluStar 8000i, dem praktischen Mediaphone. Damit baut sie einfach eine Videokonferenz auf und schafft direkten Kontakt zum Gesprächspartner (Echtzeitkommunikation).

Persönlich und emotional

Videotelefonie schafft Mehrwert. Denn durch die Kommunikation in Wort und Bild ist die notwendige Nähe zu Kollegen gegeben. Besonders bei kritischen Absprachen, auch über Sprachgrenzen hinweg fördert das Livebild während des Gesprächs ein besseres gegenseitiges Verstehen und beugt Missverständnissen vor.

Volles Klang- und Bilderlebnis

BluStar schöpft die technischen Möglichkeiten voll aus: Es unterstützt mit High Definition hochauflösende Videotelefonie. Besonders praktisch für Carmen Moreno: mit dem Kamerazoom kann sie den Bildausschnitt selbst auswählen.

Frau Moreno arbeitet die meiste Zeit in einem Grossraumbüro. Ganz klar, dass es dort nicht immer ruhig ist. Die Mikrofone von BluStar 8000i lokalisieren während eines Videotelefonats ihre Stimme und blenden Hintergrundgeräusche aus. So gewährleistet Aastra BluStar 8000i trotz lauter Arbeitsumgebung eine einwandfreie Kommunikation.

Dokumente teilen

Die Projektarbeit lebt nicht allein vom sprachlichen Informationsaustausch. Entwicklungskonzepte und Studien von neuen Fahrzeugen bestehen aus einem Berg von Dokumenten. Carmen Moreno bearbeitet diese oft im Team gemeinsam – mit BluStar kein Problem. Selbst während einer Videokonferenz können Dokumente problemlos auf dem BluStar 8000i Bildschirm angezeigt und von den Teilnehmern bearbeitet werden.

Frau Moreno beschleunigt mit dem Mediaphone BluStar 8000i Prozesse und hat ihre Arbeit bestens im Griff.

Externe Teammitglieder

Für Konzepte in der Automobilherstellung benötigt sie häufig das Know-How von Zulieferern. Die Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen ist mit BluStar kein Hindernis – ganz im Gegenteil. Das Mediaphone basiert auf marktüblichen, offenen Standards. Das Besondere: Selbst Desktop-Sharing mit externen Partnern ist mit der Aastra Lösung möglich.



Name:	Carmen Moreno
Position:	Projektmanagerin
Anforderungen:	✦ Effiziente Zusammenarbeit ✦ Verbesserter Austausch ✦ Echtzeitkommunikation mit externen Partnern
Lösung:	Aastra BluStar 8000i

Wichtigste Vorteile

- ✦ Zusammenarbeit – über Standorte und Unternehmensgrenzen hinweg
- ✦ Echtzeitkommunikation durch Videotelefonie
- ✦ Desktop-Sharing – Dokumente gemeinsam prüfen und bearbeiten

UCC – immer auf der Überholspur

Aastra 400 beinhaltet eine umfassende Unified & Collaborative Communications Lösung – zukunftsorientiert und anpassungsfähig. Alle Dienste wie Telefonie, E-Mail und Video werden auf einer einheitlichen Bedienoberfläche zusammengefasst.

Die Vorteile für Unternehmen und Mitarbeitende:

- ✦ Verkürzte Kommunikationsprozesse
- ✦ Beschleunigung der Geschäftsabläufe
- ✦ Qualitäts- und Effizienzsteigerung
- ✦ Kosteneinsparungen



Über Aastra

Aastra Technologies Limited, (TSX: «AAH») ist eines der führenden Unternehmen im Bereich der Unternehmenskommunikation. Seinen Hauptsitz hat Aastra in Concord, Ontario, Kanada. Aastra entwickelt und vertreibt innovative Kommunikationslösungen für Unternehmen jeder Grösse. Mit mehr als 50 Millionen installierten Anschlüssen und einer direkten wie auch indirekten Präsenz in mehr als 100 Ländern ist Aastra weltweit vertreten. Das breite Portfolio

bietet funktionsreiche Call-Manager für kleine und mittlere Unternehmen sowie hoch skalierbare Call-Manager für Grossunternehmen. Integrierte Mobilitätslösungen, Call-Center-Lösungen und eine grosse Auswahl an Endgeräten runden das Portfolio ab. Mit einem starken Fokus auf offenen Standards und kundenindividuellen Lösungen ermöglicht Aastra Unternehmen eine effizientere Kommunikation und Zusammenarbeit.

Besuchen Sie unsere Webseite für weitere Informationen: www.aastra.com



Aastra Telecom Schweiz AG
Ziegelmatzstrasse 1
CH-4503 Solothurn
T +41 32 655 33 33
F +41 32 655 33 55
www.aastra.ch

Aastra Deutschland GmbH
Zeughofstraße 1
D-10997 Berlin
info.de@aastra.com
www.aastra.de

Aastra Austria GmbH
Schönbrunnerstrasse 218
Stiege B, 6. Stock
A-1120 Wien, Austria
T +43 (1) 81313 70-0
www.aastra.at

AASTRA