

Central IP PBX - Aus der Praxis
Telefonie im eigenen Unternehmen
Wie organisiere ich richtige Kommunikation!



Kommunikation ist für ein Unternehmen das Wichtigste für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit.

- Internet: Homepage, Webshop, Kundenportal (Rechnung, Support, Info)....
- Telefon: Kundenanfragen/Produktberatung, Logistik, Installation, Support....
- Papier: Verträge, Lieferscheine, Rechnungen...

Telefon-Kommunikation - Eingehend

Kundenanfragen zu Produkten und Services → Neukunden Kundenanfragen zu Lieferungen, Rechnungen → Bestandskunden Kundenanfragen bei Problemen, Störungen, Supportanfragen → Bestandskunden

Telefon-Kommunikation - Ausgehend

Einkauf Material und Leistungen Kommunikation mit Lieferanten, Partnern, externen Mitarbeitern Rückfrage an Kunden → Termine, Support, Unterstützung, Fehlereingrenzung/-behebung





Eingehende Anrufe

Kopfnummer → **ACD-Warteschlange** (ACD - Automatic Call Distribution)

- Verschiedene Ansagetexte
 (Eingang, Warteschlange, Anruf-Zustellung, Vermittlung, Voicebox)
- Warteschlangen-Größe frei konfigurierbar (Anzahl der Gespräche)
- Verschiedene Zustellmodi
 (Parallel+Delay, Seriell, Zyklisch, Longest-Idle, Random)
- Agenten-Login/Logout
- Manuelle Anrufverteilung (Gesprächsübernahme anderer Mitarbeiter)
- Anzeige des Warteschlangen-Namens am Telefon-Display (Haupt, Support, Buchhaltg.)





- Der erste Kontakt am Telefon prägt das imaginäre Bild des Kunden von der Firma.
- Man sollte innerhalb weniger Sekunden erkennen können bei welcher Firma sich der Anrufer befindet.
- Eine professionelle Telefonansage ist Ihre akustische Visitenkarte, die Ihr Kunde beim Erstkontakt am Telefon von Ihnen wahrnimmt.

Ansagen/Texte für Nebenstellen und Rufgruppen:

- Text vor Melden: Ansage wird abgespielt, es läutet bei Nebenstelle/Gruppe.

- Vermittlung/Halten: Gespräch wird gehalten und zu einem anderen MA vermittelt.

- Spachbox: Ansagen für Anrufbeantworter

- Allgemeine Ansagen: z.B. für Abendansage ohne Aufzeichnung

Ansagen/Texte für ACD-Warteschlange und Call-Center:

Eingangsmusik/-text: VOR der ersten Interaktion – Soundlogo, Begrüßung bei Firma...

- Wartefeld: Alle Agenten besetzt bzw. noch Anrufe in Zustellung.

- Zustellung: Es läutet beim Agenten/Mitarbeiter.

- Vermittlung/Halten: Gespräch wird gehalten und zu einem anderen MA vermittelt.

- Spachbox: Ansagen für Anrufbeantworter

- Allgemeine Ansagen: z.B. für Abendansage ohne Aufzeichnung

Ansagen-Format

- PCM (.wav), 16bit, 16kHz, Mono, Pegelabsenkung -8 dB, max. 5 MB,



Ablauf-Szenarien – eingehende Anrufe

Anruf an Rufgruppe oder Nebenstelle: -> max.Anrufe = max.Anrufe NS/Grp

- Text vor Melden Telefon(e) läuten während Text wiedergegeben wird.
- Halten/Vermitteln MOH-Ansage wird abgespielt

Anruf an Call-Center oder ACD-Warteschlange: -> max.Anrufe lt. Konfiguration

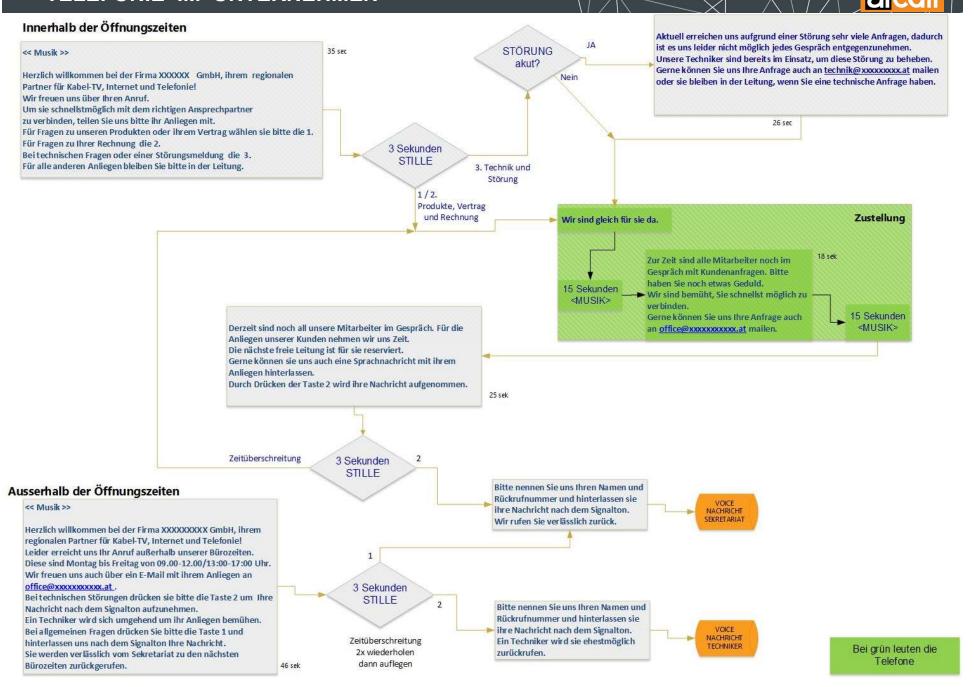
- Eingangs-text/-musik: wird vor jeder möglichen Interaktion abgespielt.
- Wartefeld: Alle Agenten besetzt bzw. noch Anrufe in Zustellung.
- Zustellung: Es läutet beim Agenten/Mitarbeiter.
- Vermittlung/Halten: Gespräch wird gehalten und zu einem anderen MA vermittelt.

Automatische Rufannahme und Verzweigungsmöglichkeiten - IVR

- Pro IVR-Block max. 10 Ansagen/Auswahlmöglichkeiten / Max. 20 Blöcke pro IVR
- IVR am Eingang / Themen-/Abteilungs-Abfrage
- → Störungs-Mitteilung/Abfrage

Anzeige der Durchwahlen – Eingehend und Ausgehend

- COLP Caller-Originator-Line-Presentation: Ziel-DW wird dem Anrufer angezeigt.
- CBNR Call-Back-NR: Rückrufnummer dem Angerufenen angezeigte Rufnummer.
- SVNR Angezeigte Nummer als CallCenter-/ACD-Agent.





Mitarbeiter im Außendienst

> verbunden durch Mobile-Control-APP mit Nebenstelle.

- Erreichbarkeit über 1 Nummer
- Mobilnummer des Mitarbeiters nicht sichtbar
- Verbindungsmodus: VOIP / Callthrough / Rückruf / Direktruf
 → bei Ausfall der VOIP-Verbindung Fallback auf GSM
- Bei VOIP-Verbindung keine Gesprächsgebühren (GSM) für Techniker
- Privat-Mobiltelefon kann verwendet werden um bei NS zu registrieren
- Firmen-Intern über die DW erreichbar
- Bei Anrufen zu Kunden ist nur die Firmen-Nummer (+ DW) sichtbar, NICHT GSM-Nr.
- Rufweiterleitungen de-/aktivierbar
- Warteschlangen-Login/out
- zusätzliche Leistungsmerkmale De-/Aktivierbar
- Voller Zugriff auf das Firmen-Telefonbuch
- Präsenz-Status sichtbar und editierbar



Mitarbeiter

- → verbunden durch Desktop-Control-APP mit Nebenstelle.
- Verbindungsmodus: VOIP / CTI / Rückruf
 - VOIP: PC arbeitet als SoftClient Telefonie (Headset oder Lautsprecher+Mikro)
 - CTI: Steuerung des Telefones
 - Rückruf: Wahl am PC gewählt, Telefon ruft zurück, nach Abheben → Anruf
- Verbindung zu Computeranwendungen über TAPI-Schnittstelle
- Steuerung vieler Leistungsmerkmale der NS (siehe Mobile-Control)
- Voller Zugriff auf das Firmen-Telefonbuch
- Rufweiterleitungen de-/aktivierbar
- Warteschlangen-Login/out
- zusätzliche Leistungsmerkmale De-/Aktivierbar
- Präsenz-Status sichtbar und editierbar

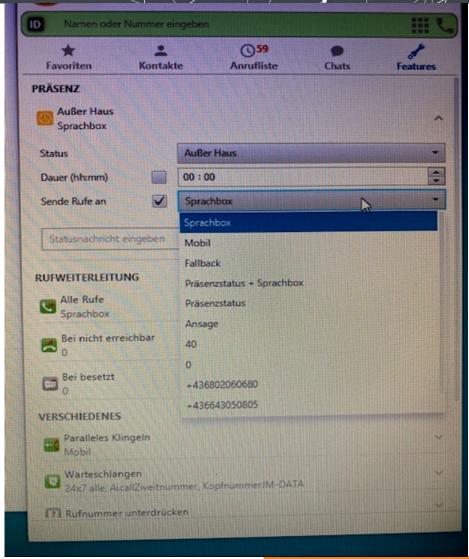
PRÄSENZ-STATUS

- Status kann auf Desktop-Control und Mobile-Control gesetzt werden
- Status wird am Desktop-Control, Mobile-Control und Desktop-Operator angezeigt
- Status kann mit verschiedenen Leistungsmerkmalen verknüpft werden
 - Rufweiterleitungen (Voicebox, Mobiltelefon, externe Rufnummer...
 - Manuelle Statusmeldung bei der Aktivierung
 - Dauer der Statusmeldung



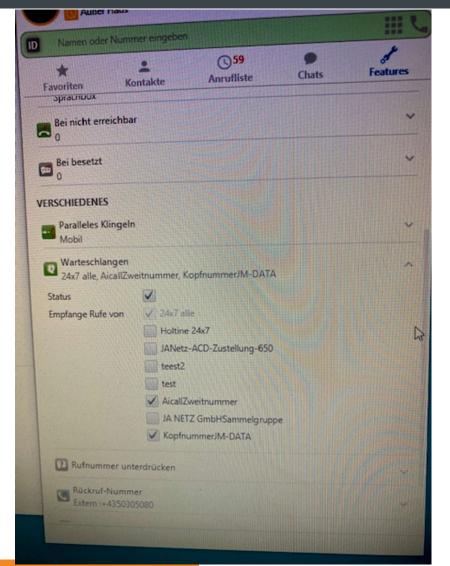


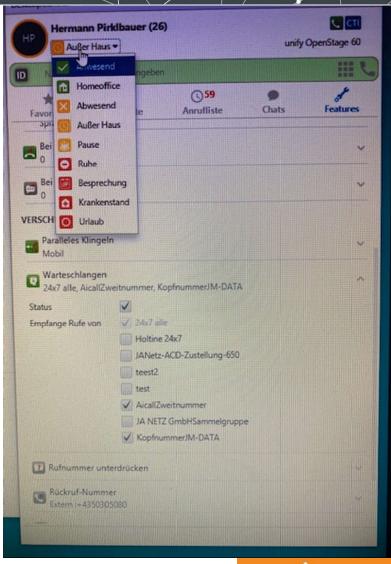
Präsenzinforma	ation	
✓	Anwesend	
rt i	Homeoffice	
×	Abwesend	
0	Außer Haus	
è	Pause	
0	Beschäftigt	
	Besprechung	
۵	Krankenstand	
0	Urlaub	
~	Kundenspezifisch 1	
~	Kundenspezifisch 2	
~	Kundenspezifisch 3	
•	Kundenspezifisch 4	
~	Kundenspezifisch 5	





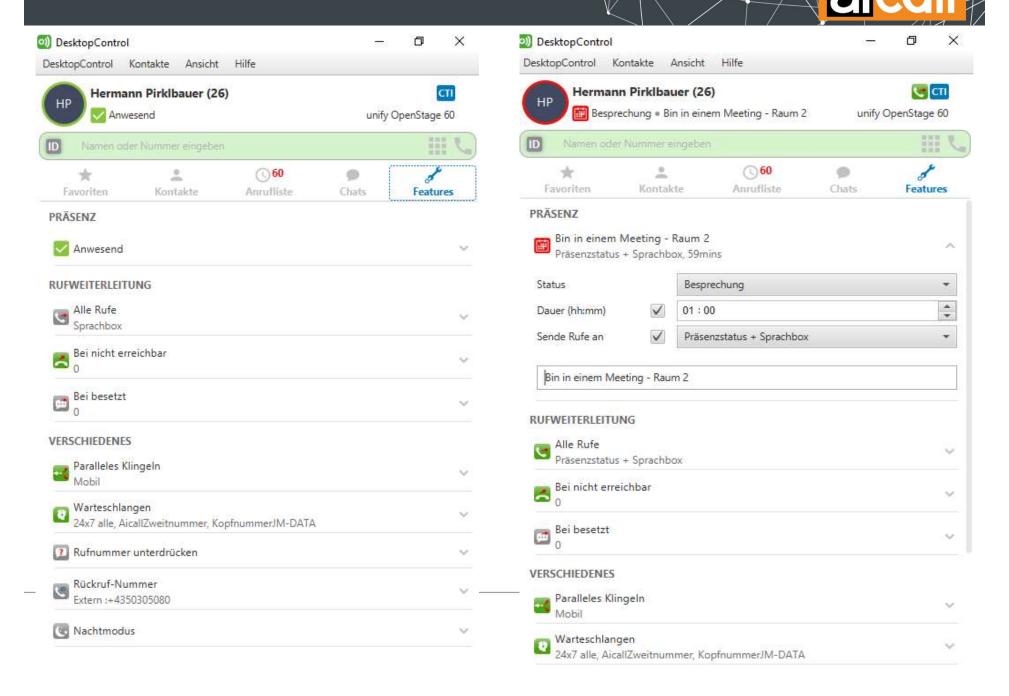








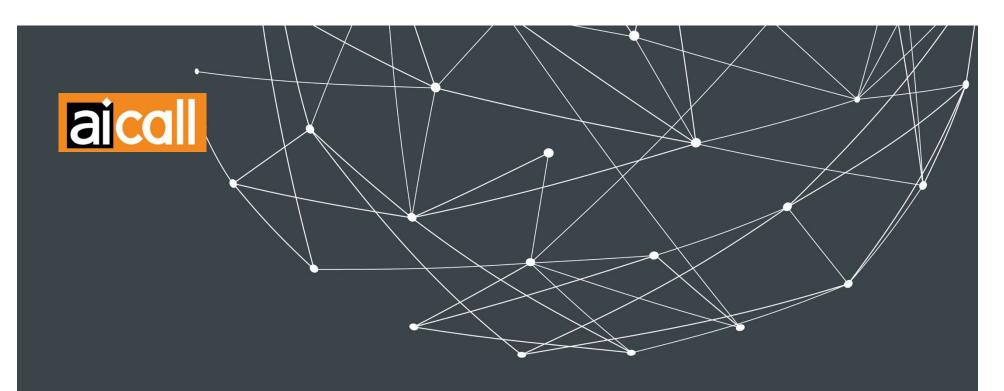












Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

AICALL Telekommunikations und Dienstleistungs GmbH Burggasse 15
8750 Judenburg

