



Das Systemhaus für
Kommunikationstechnik

DISPLAY

DAS KOMPETENTE TK-/IT-MAGAZIN

ERFOLGSFAKTOR ERREICHBARKEIT

Wie nutzt man die
Vorteile moderner
Kommunikationstechnik
richtig?

Foto: istockphoto/Ricab



Künftige Telefonanschlüsse

Nach ISDN besser oder
schlechter?

Moderne Headset-Lösungen

Mobile Verbindungen für fast
alle Lebenslagen

Wie wollen Sie erreichbar sein?



Alexander Graham Bell hatte kein Telefon in seinem Büro. Seine Begründung: Er wolle nicht überraschend in seiner Konzentration gestört werden. Bell ist der Mann, der in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts das Telefon zur Marktreife brachte, damit ein Großunternehmen begründete

und maßgeblich der Telefonie zum weltweiten Durchbruch verhalf. Zwar hätte aus heutiger Sicht eine einfache »Vorzimmerschaltung« das Problem des Herrn Bell gelöst, doch die gab es in damaligen Anlagen noch nicht.

Aber lässt sich auch mehr aus dieser kleinen Geschichte lernen? Wir meinen sehr wohl. Sie lenkt die Aufmerksamkeit auf die damals wie heute zentrale Frage eines jeden erfolgreichen Telekommunikationskonzepts: Wie gestalte ich die für den jeweiligen Anwendungsfall optimale Erreichbarkeit? Heute gibt es dank modernster Informations- und Telekommu-

nikationstechnik eine Fülle von ausgefeilten Lösungsmöglichkeiten. Und zahlreiche innovative Geschäftsmodelle, Unternehmensabläufe sowie Organisationsformen sind überhaupt erst aufgrund moderner Erreichbarkeitslösungen realisierbar. Zugleich gilt dabei für uns stets, das tatsächlich Sinnvolle für die jeweils individuellen Anforderungen im Dialog mit unseren Kunden zu ermitteln. Die kompetente Kundenberatung halten wir darum genauso hoch wie die fachkundige Realisierung und Unterstützung im Produktivbetrieb. Wir möchten Ihnen das Titelthema dieser DISPLAY-Ausgabe »Erfolgsfaktor Erreichbarkeit« besonders ans Herz legen und wünschen Ihnen eine ebenso interessante wie anregende Lektüre.

Herzlichst, Ihre

Silvia Keitel
Geschäftsführerin

Sabine Keitel
Geschäftsführerin

Das Bundesamt empfiehlt

Mehr Sicherheit durch Passwort-Safes

Viele Internetnutzer verwenden privat oder geschäftlich für verschiedener Webseiten und Portale nur ein einziges Passwort, was ein großes Sicherheitsrisiko darstellt. Nicht immer sind Bequemlichkeit oder fehlendes Risikobewusstsein die Ursache.

Oftmals sind mehrfach vergebene Passwörter auch schlicht der »Not« geschuldet, dass sich kaum ein Mensch dutzende möglichst komplizierter Passwörter zuverlässig merken kann, die dann auch noch regelmäßig geändert werden müssen. Für Abhilfe können sogenannte Passwort-Safes sorgen: Sie

generieren hochsichere Passwörter für jede gewünschte Webseite, die außerdem verschlüsselt gespeichert werden. Der Nutzer muss sich nur ein Hauptpasswort merken. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

(BSI) empfiehlt darum, solche Passwortverwaltungsprogramme zu nutzen und nennt als Beispiele »CrypTool-Online« sowie »KeePass«.

www.bsi.bund.de



Foto: shutterstock.com/Maxx-Studio

Künftige Telefonanschlüsse

Nach ISDN besser oder schlechter?

Viele Anwender fragen sich: Wird sich die Sprachqualität mit dem Ende des öffentlichen ISDN-Netzes verschlechtern?

Spätestens ab dem Jahr 2018 wird das öffentliche ISDN-Netz mit seiner gleichmäßig hohen Sprachqualität weitestgehend der Vergangenheit angehören (DISPLAY 02/2014 berichtete). TK-Systeme werden dann künftig über den Datenanschluss an das öffentliche Netz angebunden. Wie aus der Internetpraxis bekannt, kommt es hierbei allerdings immer wieder zu Leistungsschwankungen. Darum bringen Anschlussanbieter zunehmend neue Produkte auf den Markt, die speziell für die Anschaltung von TK-Systemen vorgesehen sind. Ex-

perten sprechen von sogenannten »SIP-Trunks«. Allerdings ist die Standardisierung noch nicht ausgereift und es bestehen deutliche Unterschiede zwischen den Angeboten. Wer bei der Auswahl nicht aufpasst, riskiert bei der Telefonie künftig Qualitätseinbußen. Die gute Nachricht: Im Idealfall kann eine noch bessere Sprachqualität als bisher mit ISDN realisiert werden. Möglich wird das auf Basis verschiedener, neuer Kodierungsverfahren (Codecs), von denen einige sogar Telefonie in HD-Qualität erlauben.

Foto: shutterstock.com/Anna Ometchenko



Fazit: Anwender sollten sich rechtzeitig vor der Umstellung des Telefonanschlusses von ISDN auf das Internetprotokoll (IP) von ihrem ITK-Systemhaus beraten lassen.

Moderne Headsetlösungen

Mobile Verbindungen für fast alle Lebenslagen

Die Hände frei beim Telefonieren: Daran denkt jeder, wenn er von Headsets hört. Doch modernste Headsetlösungen können weit mehr: Sie verhelfen dem Anwender zu einer effektiven Vereinheitlichung in der Nutzung seiner unterschiedlichen Kommunikationsmittel.

Der Vorteil der Headsetnutzung: Die individuellen Kommunikationsabläufe werden noch smarter. Schluss mit Aus-

sagen wie »Ich rufe Sie gleich aus dem Wagen zurück.« Stattdessen profitiert der Anwender von einem fließenden Übergang zwischen Bürotelefonie, Webkonferenz mittels PC, Laptop oder Tablet und ebenfalls Handy- oder Smartphone-Nutzung. Nahezu alle Kommunikationsmittel können mit der richtigen Lösung optimal integriert werden.

Zugleich steckt in modernen, professionellen Headsets intelligente Technik aus dem Bereich der Akustikforschung. So wird beim räumlichen Wechsel automatisch die Veränderung der Ge-

räuschkulisse erkannt. Wechselt der Anwender vom Büro- in den Außenbereich, stellen sich die internen Akustikfilter des Headsets dynamisch auf die neuen Bedingungen ein. Auch wer im Zug telefoniert, wird es schätzen, wenn er dank neuer Headset-Technik deutlich mehr versteht und zugleich leiser reden kann, als er es vielleicht bisher tun musste. Die mitfahrenden Zuggäste werden es allemal danken. Inzwischen gibt es für nahezu jeden Bedarf die optimale Lösung. Sprechen Sie uns an, unsere Experten beraten Sie gern.



Foto: istockphoto.com/Fairimages

Erfolgsfaktor Erreichbarkeit

Wie nutzt man die Vorteile moderner Kommunikationstechnik richtig?

Grundsätzlich kann heute jedermann jederzeit an jedem Ort erreichbar sein. Machbar ist fast alles – doch nicht jede Maßnahme ist wirklich sinnvoll. DISPLAY zeigt auf, wie man die Vorteile moderner Kommunikationslösungen für die Unternehmensziele überzeugend nutzt.

Technisch betrachtet ist Erreichbarkeit heute nahezu überall und jederzeit realisierbar. Ganz egal, ob Mitarbeiter regelmäßig auf Dienstreise in Asien sind, im Hotel schnell noch eine Kundenanfrage beantworten oder ob ein externer Mitarbeiter per Video-/Webkonferenz an der Besprechung in der Zentrale teilnimmt. Keine Frage, in vielen Fällen ist das extrem vorteilhaft: Wer gut erreichbar ist, hilft seinem Unternehmen dabei, interne Aufgaben gezielter zu bewältigen oder Kundenanfragen

zügig zu beantworten. Die Arbeitswelt wird mobiler und flexibler. Aber der eigentliche Zweck, so betonen Experten, kann nicht die ungefilterte, kommunikative Allverfügbarkeit der Mitarbeiter sein. Was ist also wirklich sinnvoll?

Kommunikation überdenken

Zunächst geht es darum, die Kommunikationsweisen zu überdenken. Dabei lohnt sich der genaue Blick auf die Schrauben der Kommunikationstech-

nik, denn deren Wirkung und Nutzen ist stets eng mit der internen Organisation und dem Geschäftsmodell verzahnt. Häufig wird beispielsweise beim Kundenservice angesetzt. Hier wird am schnellsten deutlich, dass ein Unternehmen durch eine bessere Vernetzung der Akteure, durch motivierte, engagierte Mitarbeiter positive Kundenerlebnisse schaffen und so direkte Wettbewerbsvorteile erzielen kann. Entscheidend ist letztlich eine unternehmensindividuelle Strategie, die alle



Foto: istockphoto/Ricco

Sinnvolle Maßnahmen steigern die Wettbewerbsfähigkeit, sichern Arbeitsplätze und sorgen für mehr Zufriedenheit im Job.

erfolgskritischen Prozesse im Blick behält. An vier wichtigen Beispielen innovativer Kommunikationstechnik lässt sich das Zusammenspiel veranschaulichen.

Rollenbasiertes Routing

Unternehmen, die Kommunikationsaufgaben mit Unterstützung eines Contactcenters bewältigen, sollten sich über rollenbasiertes Routing und Stellvertreterregeln informieren. In vielen Fällen ist es möglich, dass Anfragen automatisiert nach Art und Inhalt exakt dem richtigen Mitarbeiter zugeordnet werden können. Auch wenn unterschiedliche Experten beispielsweise an verschiedenen Standorten tätig sind, so können einfach virtuelle Teams gebildet werden. In der Außenkommunikation sind diese einheitlich und damit für den Kunden problemlos erreichbar. Zusätzlich kann bei schwankender Auslastung die Personaleinsatzplanung flexibler disponieren.

Kommunikationsanalyse

Jeder hat das schon einmal erlebt: Man sitzt im Café und hofft, dass sich endlich eine Servicekraft erbarmt, die Bestellung aufzunehmen. Wer zu lange warten muss, ist frustriert und überlegt sich zweimal, ob er wiederkommt. Übertragen bedeutet das: Mitunter wissen Unternehmen gar nicht, wie viele Kontaktversuche verloren gehen, fehlgeleitet werden oder wie lange Anrufer tatsächlich warten. Werden die personellen Ressourcen passend zum Zeitprofil des Anrufaufkommens eingesetzt? Moderne



Analysewerkzeuge ermöglichen es, die Kommunikationsverbindungen datenschutzkonform auszuwerten. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse haben schon viele Unternehmen einen deutlichen Schritt vorangebracht.

CRM-Integration

CRM steht für Customer Relationship Management, zu Deutsch: Kundenpflege! Mit CRM-Lösungen werden alle Kontakte zum Kunden dokumentiert und verwaltet. Benötigte Daten werden den Mitarbeitern bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus erfolgt häufig eine Synchronisation mit Contactcenter-Anwendungen sowie anderen geschäftsrelevanten Programmen, beispielsweise der Warenwirtschaft oder Groupware-Anwendungen. CRM-Lösungen sind besonders für die individuell optimierte Bedienung langfristiger Kundenbeziehungen ein wertvolles Mittel. Ziel ist es, durch das verbesserte Zusammenspiel verschiedener Unternehmensprozesse Synergien zu

schaffen – der Kontakt zum Kunden verbessert sich.

Unified Communications

Vereinfacht könnte man sagen: Unified Communications bietet die Essenz aus den zuvor genannten Vorteilen. Wörtlich übersetzt steht der Fachbegriff für »vereinheitlichte Kommunikation«. Die Idee dahinter: Durch eine Zusammenführung aller Kommunikationsanwendungen wird die Erreichbarkeit intern und extern umfassend optimiert und die geschäftlichen Prozesse werden beschleunigt. Der Einsatz einer Unified-Communications-Lösung ermöglicht einer Organisation zugleich auch flexiblere, zeitgemäße Formen der Zusammenarbeit, die in der Vergangenheit nur mit sehr viel mehr Aufwand realisiert werden konnten.

Fazit

Mithilfe moderner Lösungen lässt sich die Kommunikation im Unternehmen verbessern. Das ermöglicht unterm Strich effizientere oder völlig neue Geschäftsabläufe, was wiederum die Konkurrenzfähigkeit verbessert. Durchdachte, neue Kommunikationskonzepte tragen aber auch dazu bei, die heutige Kommunikationsflut zu kanalisieren und ihrer somit Herr zu werden.

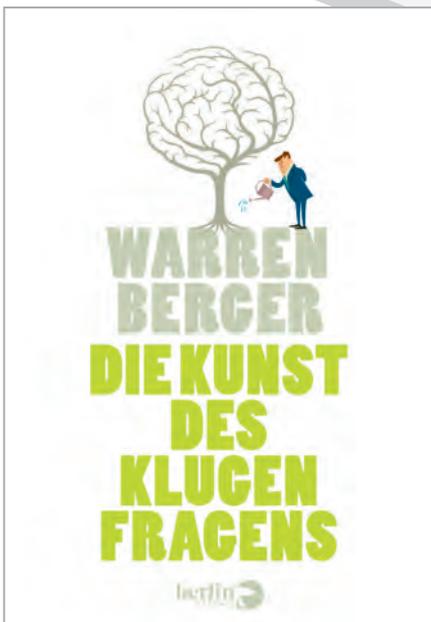
Moderne Kommunikationslösungen ...

- ... helfen dabei, betriebliche Abläufe weiter zu verbessern,
- ... machen die gestiegenen Anforderungen an zeitnahe und gezielte Kommunikation beherrschbar,
- ... ermöglichen auch ganz neue Formen der Arbeitsorganisation.

Die Kunst des klugen Fragens

Schon in der Sesamstraße wird den Kindern vermittelt: »Wer nicht fragt, bleibt dumm!« Ein aktuelles Sachbuch sagt: Wer als Erwachsener erfolgreich sein will, sollte diesen Hinweis ebenfalls beherzigen.

BUCHTIPP



Warren Berger

Die Kunst des klugen Fragens

ISBN: 978-3-8270-1196-1,

272 Seiten, 19,99 Euro,

Berlin Verlag, Berlin 2014

Fragen zu stellen und sich auf diese Weise zu informieren, ist nicht nur für Kinder wichtig. Wer im Berufsleben besonders erfolgreich sein möchte, sollte seine eigene Fragekunst vorantreiben und besonders kreative, »richtige« Fragen stellen. In seinem Buch »Die Kunst des klugen Fragens« führt Warren Berger berühmte Persönlichkeiten an, die kluge und erfolgreiche Fragensteller sind oder waren, etwa Amazon-Chef Jeff Bezos oder einst Apple-Gründer Steve Jobs. Bergers Botschaft: Geschickte Fragen zu stellen, ist auch im Umgang mit Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern unheimen wertvoll.

Der Autor Warren Berger arbeitete jahrelang als Journalist und ist heute Experte für kreatives Denken und Innovation. Er lehrt als Professor an der University of Colorado, wo er eine Vorlesungsreihe über innovative Persönlichkeiten leitet.



LEXIKON

DECT – warum schnurlose Telefone so erfolgreich sind

DECT: Digital Enhanced Cordless Telephony, kurz: schnurlose Telefonie. Bezeichnet einen technischen Standard für die funkgestützte Telefonie über kurze Strecken, je nach Variante und baulichen Gegebenheiten bis zu 30 oder 50 Meter, im Freigelände bis zu 500 Meter. In europäischen Ländern – anders als in den USA – sendet DECT auf einem exklusiv reservierten Frequenzband (1,88 bis 1,90 GHz). Dabei verbindet sich das mobile Endgerät per Funk mit einer Basisstation, die zugleich als Ladestation für den Akku dient. Der Standard wurde bereits 1992 von der europäischen Organisation ETSI aufgestellt. Er wird ständig fortgeschrieben und hat sich weltweit durchgesetzt. Jährlich werden derzeit rund 100 Millionen DECT-Endgeräte neu in den Markt gebracht. Wesentliche Faktoren für den anhaltenden Erfolg von DECT sind die hohe Stabilität der Funkverbindungen, die geringe Störanfälligkeit und die gute Sprachqualität. DECT kann sowohl mit klassischen Telefonanlagen betrieben werden als auch mit neuen VoIP-Systemen. Die neue Variante für IP-Telefonnetze wird als DECT-over-IP bezeichnet.



Foto: istockphoto.com/AlexKalina

Innovationen von damals

Das Telefon als Fernmusikant

Telefonanlagen dienten früher nicht nur der geschäftlichen Kommunikation. Vor der Verbreitung des Radios nutzt man die Technik auch zur musikalischen Unterhaltung.

»Gesang gleichsam wie aus Engelssphären«, so beschrieb ein Kulturkorrespondent den Eindruck, den die seit den 1880er Jahren neuen Musikhörstuben auf die faszinierten Nutzer hatten. Die Presse bejubelte die kulturelle Erregungsdank neuester Technik, und Ende des 19. Jahrhunderts entstanden ähnliche Einrichtungen in verschiedenen europäischen Ländern sowie in den USA. Opern- und Konzerthäuser sahen darin eine innovative und lukrative Möglichkeit, den Kreis der Konzertbesucher zu erweitern.

Hörkabinette sind eines der ersten Beispiele des gewerblichen Einsatzes von »Telephon Anlagen«, sinnfälligerweise ohne Sprechvorrichtung für den



Quelle: Mensch Telefon. Hrsg.: Museumstiftung Post und Telekommunikation, 2000

Im Telephonischen Hörkabinett der Philharmonie zu Berlin kann der Besucher ab 1884 gegen Entgelt der laufenden Übertragung eines Konzerts lauschen.

Teilnehmer. Mit der Verbreitung des Radios in den 1930er Jahren endete die Zeit der Hörstuben. Der Einsatz von Te-

lefonanlagen verlagerte sich nahezu vollständig in den Bereich der geschäftlichen Kommunikation.

Zu guter Letzt

Die Queen twittert



Foto: shutterstock.com/Shawn Jeffers

Anlässlich der Eröffnung einer neuen Dauerausstellung des Londoner Science Museum zum Thema »Informationszeitalter« hat Queen Elisabeth II. ihren ersten, persönlich verfassten Tweet abgesetzt.

@BritishMonarchy

Offizielle Twitteradresse der britischen Königsfamilie. Seit 2009 wurden vom Amtssitz Buckingham Palace über 19.000 Kurznachrichten versandt.

Impressum | Ausgabe 1-2015

Redaktion, Gestaltung, Lektorat:
VAF Bundesverband
Telekommunikation e.V., Hilden
medienwerkstatt
(www.vaf-ev.de)

Gesamtleitung:
Martin Bürstenbinder (V.i.S.d.P.),
Redaktionsassistentin:
Andrea Siebel
Text/Redaktion:
Folker Lück, Mathias Hein
Layout: Uwe Klenner
Lektorat: Stephanie Esser

Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Angaben/Daten wurden nach bestem Wissen erstellt, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Bayerischer Hof kommuniziert luxuriös

MTG integriert moderne Kommunikationsplattform

In der bayrischen Landeshauptstadt gibt es viele Hotels, aber nur einen Bayerischen Hof. Das weltbekannte Fünfsterne-Hotel im Herzen der City verfügt über 340 luxuriöse Zimmer, Konferenzräume, Bars, Restaurants und vieles mehr. Das seit 1897 von der Familie Volkhardt geführte Deluxe-Hotel legt besonders großen Wert auf die individuelle Betreuung seiner Gäste.

Zur exklusiven Ausstattung des Hauses gehört jetzt auch ein topmodernes Kommunikationssystem, das kürzlich von der MTG integriert wurde. Das eingesetzte Unify-HiPath-System ist direkt mit der Hotelsoftware verbunden, jedem Gast können persönliche Sprachmitteilungen hinterlassen werden und



die Mitarbeiter werden durch effiziente Kommunikationstools unterstützt. Auch die hauseigene, exquisite Weinhandlung Volkhardts Wein und Bistro wurde an die neue Lösung angebunden.

www.bayerischerhof.de

Asklepios-Stadtklinik setzt auf Sicherheit

Neue Brandmeldetechnik und eine moderne Schwesternrufanlage von MTG jetzt in der Asklepios-Stadtklinik in Bad Tölz



Das Plankrankenhaus in der oberbayerischen Region verfügt über 270 Betten und versorgt stationär pro Jahr rund 11.000 Patienten. Mit etwa 500 Mitarbeitern ist die Stadtklinik einer der größten Arbeitgeber im Landkreis Bad Tölz-Wolfratshausen.

Schritt für Schritt erhält die moderne Klinik, deren Kommunikationssystem auch von der MTG geliefert wurde, jetzt eine zeitgemäße Brandmeldeanlage der Marke Esser mit Multisensormeldern. Zudem wird die Schwesternruf-

anlage modernisiert. Der Umbau erfolgt stationsweise in planvollen Schritten, sodass die uneingeschränkte Versorgung der Patienten stets gewährleistet bleibt. Die bundesweit vertretene Asklepios-Gruppe ist einer der größten privatwirtschaftlichen Klinikbetreiber Europas. Mit über 25 Jahren Erfahrung im Gesundheitswesen und Klinikmanagement werden aktuell rund 150 Einrichtungen betrieben und mehr als 45.000 Mitarbeiter beschäftigt.

www.asklepios.com



Alexander Merkel
Systemtechniker,
MTG München

Mitarbeiterporträt

Alexander Merkel legt größten Wert auf Sicherheit. Das ist auch gut so, denn als Systemtechniker und seit Kurzem als stellvertretender Projektleiter in der MTG-Projektgruppe Sicherheitstechnik geht jeder Arbeitsschritt mit ganz besonderer Verantwortung einher.

Schon während seiner Ausbildung von 2003 bis 2007 zum Elektroniker Fachrichtung Informations- und Telekommunikationstechnik hatte der heute 28-Jährige bald einen festen Platz im MTG-Team für Sicherheitstechnik. »Dadurch konnte ich mich frühzeitig mit den vielseitigen Anforderungen vertraut machen«, erläutert er. Denn neben der Fachkunde sind auch eigenständige Projektbearbeitung und planerische Aufgaben (CAD-Zeichnungen) gefragt. Häufig ist Alexander Merkel auf Baustellen unterwegs. Er erklärt: »Manche Arbeiten sind sehr umfangreich und nehmen mehrere Wochen in Anspruch«.

Privat genießt der junge Vater einer Tochter das Wandern und Fotografieren in seiner bayrischen Heimat. So ganz lässt ihn auch in der Freizeit das Thema Sicherheit nicht los. Schon mit 14 wurde er Sanitäter beim Bayerischen Roten Kreuz.

Inzwischen ist er ausgebildeter Rettungssanitäter und bisweilen mit Blaulicht und Martinshorn im Münchner Rettungsdienst unterwegs.

