

GO ON
STEP BY STEP



Herbert Weiss, Product Manager IP Office
T&N Telekom & Netzwerk AG

Reibungslos kommunizieren – Telefonieren ab Apple Macintosh

Die Kommunikationsagentur DACHCOM verfügt über verschiedene Agentur-Standorte in der Schweiz, im Fürstentum Liechtenstein und in Deutschland. Das neue AVAYA Telefonsystem, welches von T&N in Etappen installiert wurde, erhöht die Professionalität der Sprachkommunikation und erleichtert die agenturinterne Zusammenarbeit. Dabei werden die Vorteile moderner Telefonsysteme auch auf Mac OS X und Windows-Rechnern genutzt.

>>> Ausgangslage

Die Kommunikationsagentur DACHCOM beschäftigt insgesamt 62 Mitarbeitende und gehört zum Bund der führenden Schweizer Werbeagenturen (BSW). Die Agenturgruppe unterhält Standorte in Rheineck, Winterthur, Bern, Schaan und Lindau. Die bis anhin genutzte Telefonanlage war in ihrer Funktionalität begrenzt und bestand aus heterogenen Insellösungen.

Durch Programmieren der Anlage war es zwar möglich, interne Telefonnummern anzuwählen, dieser Vorgang war jedoch umständlich umzusetzen, da jede Anlage einzeln eingerichtet werden musste. Auch sollten die Telefonanlagen in Rheineck und Winterthur erneuert werden, da der Herstellersupport nicht mehr gewährleistet war. <

>>> Anforderungsprofil

Gesucht wurde eine moderne Systemlösung, durch welche die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden und deren Benutzerkomfort beim Kommunizieren erhöht und zentral verwaltet werden konnte. Sie sollte zudem direkt mit der Groupware von Microsoft Exchange kommunizieren und auf die Datenbanken von Exchange zurückgreifen. Der besondere Anspruch: Da DACHCOM über 90% mit Macintosh Systemen arbeitet, musste dies auch zwingend reibungslos für Windows und Mac OS X funktionieren. Im Weiteren sollte die Lösung möglichst zukunftssicher sein und einen späteren Ausbau auf VoIP bieten. Ebenso wurde nach einer Möglichkeit gesucht, Voice Mail zentralisiert zu verwalten. <



Hauptsitz der DACHCOM in Rheineck





GO ON
STEP BY STEP

>>> Lösung

Nach einer längeren Evaluationsphase entschied sich DACHCOM für T&N als Partner und für die Systemlösung von AVAYA. Da die Anlage aus unabhängigen, vernetzten Einzelsystemen besteht, konnte die Einführung in jeder Agentur etappenweise vorgenommen werden. In jeder Agentur wurde die Lösung zuerst installiert, dann gründlich getestet und schliesslich in Absprache mit der Agenturleitung und den Mitarbeitenden erläutert und in Betrieb genommen. Die Steuerung und Programmierung durch den internen Systemadministrator geschieht einfach und ist nun standortunabhängig. Immer wiederkehrende Anpassungen sind so sehr schnell durchgeführt. Mit der AVAYA-Lösung ist mit Windows-Rechnern das direkte Wählen aus dem Mailprogramm Microsoft-Outlook möglich. Unter Mac OS X gelingt dies mit Entourage von Microsoft und der Zusatzsoftware TeamCall Express von ilink. Somit ist es allen Mitarbeitenden möglich, Adressstamm, Telefonnummern usw. komplett in Microsoft Exchange zu verwalten und der ganzen Gruppe zur Verfügung zu stellen. Zudem können alle Mitarbeitenden nun ihr persönliches Voice Mail aufschalten und ihre Anrufe bei Abwesenheit aufs Mobiltelefon oder auf andere Festnetzanschlüsse umleiten. <

>>> Nutzen

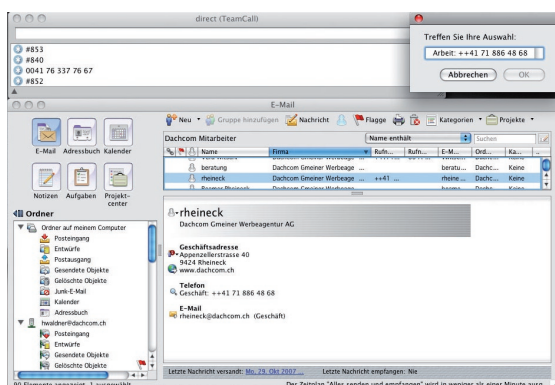
Die Lösung von T&N verbindet Macintosh- und PC-Arbeitsplätze mit dem Telefon. Sie erhöht ganz praktisch den Komfort und die Effizienz beim Wählen, Telefonieren, Weiterverbinden oder beim Umprogrammieren der Anlage. Die Einfachheit der Bedienung und bestimmte Funktionalitäten werden vom Team sehr geschätzt. Auch das Handling der Telefonzentrale und Systemadministration wurden durch AVAYA vereinfacht. Verbessert wurde insbesondere die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden. Möglichst ohne Reibungsverluste kommunizieren, mittels Telefon, Macintosh und Windows PC, basierend auf zeitgemässer Technologie mit der Option, später auf VoIP umzustellen – das alles hat die Kommunikationsprofis von DACHCOM überzeugt. <

Technische Lösung bei Dachcom

- 3 AVAYA Systeme Modell IP Office 406v2
- 2 AVAYA Systeme Modell IP Office Small Office Edition
- 1 zentraler Voice Mail Dienst
- Einbindung der Macintosh Systeme über die Software direct und TeamCall Express von ilink

Nutzen

- Einheitliche Plattform
- Zentrales Management
- Zentrale Datenquelle für CTI (Wahl ab Macintosh)
- Nutzen der Datenleitungen zwischen den Standorten



Entourage von Microsoft mit der Zusatzsoftware direct von ilink