

IP-Einsatz in der Immobilien-Branche

Von Ralf Kleinsteinberg

Die Branche rüstet sich für den Einsatz von zukunfts-sicheren TK-Anlagen. Auch in der Immobilienbranche steht die telefonische Erreichbarkeit an erster Stelle. Tiptel bietet das passende System an.

Der Kunde von heute erwartet, schnell und ohne lange Wartezeiten Auskunft zu erhalten. Das wissen auch die Mitarbeiter von Michael Wiesendorf und W. Geblonsky Immobilien mit Hauptsitz in Siegburg. Bei einem Telefonaufkommen von bis zu 200 Anrufen täglich ist ein professionelles ITK-System, das die Erreichbarkeit und Transparenz erhöht, von enormer Bedeutung. Daher hat sich Wiesendorf für das modulare ITK-System Tiptel 6000 Business entschieden.

Vorher war die TK-Anlage Tiptel 4011 XT installiert, die immer problemlos lief und den damaligen Anforderungen gerecht wurde. Im Laufe der Zeit kamen bei Wiesendorf Immobilien jedoch weitere Mitarbeiter, ein zweiter Standort in Siegburg sowie ein Telearbeitsplatz in Mainz hinzu. Damit war die Kapazität der bisherigen TK-Anlage ausgelastet. Es sollte eine Anlage geliefert werden, die drei Standorte optimal miteinander verbindet und sich im Bedarfsfall modular erweitern lässt. Dafür ist

Ralf Kleinsteinberg ist Produktmanager bei Tiptel.



Bilder: Tiptel

die 6000 Business mit ihrer besonderen VoIP-Lösung und bis zu 64 Ports genau das richtige System. Doch nicht nur die Möglichkeiten haben überzeugt; wichtige Entscheidungshilfen waren auch das gute Preis-Leistungsverhältnis sowie der geringe Installationsaufwand durch 2-Draht-Technik.

Um den Betriebsablauf nicht zu stören, wurde die neue Anlage an

einem Wochenende installiert. Alle Mitarbeiter behielten ihre Rufnummern und auch sonst gab es keine großen Umstellungsschwierigkeiten, dank der intuitiven Menüführung der Systemtelefone Tiptel 64 System ist die Bedienung sehr einfach. Die 6000 Business, wurde bei Wiesendorf Immobilien so eingestellt, dass der zweite Standort sowie der Telearbeitsplatz

per VoIP in das TK-System integriert wurden. Die spezielle Multifunktionskarte der Tiptel 6000 Business sorgt dabei für Sprachkompression und Echoreduzierung in den VoIP-Verbindungen.

Ausgestattet mit den Systemtelefonen Tiptel 64 VoIP sind die Mitarbeiter, die nicht am Hauptstandort tätig sind, über die Rufnummer der Firmenzentrale er-

reichbar und können alle Systemfunktionen der Anlage nutzen. So sehen sie, welche Mitarbeiter gerade telefonieren und können auch standortunabhängig weitervermitteln.

Weiterhin erspart diese Einbeziehung des zweiten Standortes als auch des Telearbeitsplatzes zeitaufwendige Abrechnungsverfahren und alle Mitarbeiter können auf ein zentrales, in die TK-Anlage integriertes Telefonbuch zugreifen. Für die Kunden bedeutet diese Funktion ein hohes Maß an Transparenz, da sie alle Ansprechpartner über eine zentrale Rufnummer erreichen.

Automatische Zentrale

Eine Verbesserung der Erreichbarkeit bei Wiesendorf Immobilien wird durch die Multifunktionskarte Tiptel 6130 erreicht. Die Anrufe kommen über die automatische Zentrale herein und werden an das Innendienstteam vermittelt. Die Teammitglieder sind für ein bequemes Telefonieren mit Headsets ausgestattet. Für den Fall, dass einmal kein Mitarbeiter frei ist, gelangen die Anrufer in eine professionelle Warteschleife und werden sobald wie möglich durchgestellt. Außerhalb der Geschäftszeiten haben die Mitarbeiter von Wiesendorf Immobilien persönliche Sprachboxen für die Durchwahlen. Anrufe auf der Zentrale werden aufgezeichnet und dem Team als wav-Datei per E-Mail zugesandt. So geht keine Aufzeichnung verloren und die einzelnen Dateien können am nächsten Morgen verteilt und abgearbeitet werden.

Die 6000 Business ist für Wiesendorf Immobilien genau die richtige Anlage. Zudem bietet sie auch für die Zukunft einige Vorteile, da sie noch weiter skalierbar ist. Bei einem Umzug oder Mitarbeiterzuwachs ist sie schnell und einfach umzustellen. Dies bedeutet für Wiesendorf Immobilien keinen Aufwand. Dank der Möglichkeit der Fernwartung und flexiblen Anpassungsfähigkeit der Multifunktionskarte, muss das Systemhaus nicht mehr vor Ort sein. Ein Vorteil, der diesem und dem Kunden Geld spart. (WM)

Die Multifunktionskarte

Die Multifunktionskarte Tiptel 6130 ist das Universalgenie für professionelles Call- und Voicemail-Management an der 6000 Business. Dank individuell freischaltbarer Funktionen und Kapazitäten, die einfach per Softwareschlüssel aktiviert werden, kann der Leistungsumfang genau den Bedürfnissen des Unternehmens angepasst werden. Auf diese innovative Art wird ein sehr hohes Maß an Effizienz, Flexibilität und Zukunftssicherheit erreicht. Im Grundzustand bietet die Multifunktionskarte 6130 eine Speicherkapazität für vier Stunden und zwölf Kanäle, die beliebig für kombinierbare Freischaltungen eingesetzt werden können.

Mit der Freischaltung der 2-kanaligen Voicemail-Funktion stellt die Multifunktionskarte 6130 jeder Nebenstelle eine eigene Sprachbox zur Verfügung. Eine integrierte Weiterleitungsfunktion kann dazu eingesetzt werden, dass Aufzeichnungen automatisch per E-Mail an den jeweiligen Besitzer der Sprachbox gesendet werden. Darüber hinaus bietet die Voicemail-Funktion eine 3-stufige automatische Zentrale (Auto Attendant) zur Vermittlung von Anrufern. Zur Anpassung an das Gesprächsaufkommen ist es möglich, die Anzahl der Kanäle um jeweils zwei zu erhöhen.

Zur Einspielung von Wartemusik kann die MoH-Funktion der 6130 freigeschaltet werden. Bis zu 45 Minuten Musik lassen sich dann im Dateiformat „wav“ speichern, um wartenden Anrufern die Zeit

zu verkürzen und das Image des Unternehmens zu fördern. Mit der MoH-Freischaltung wird ein Kanal der 6130 belegt.

Besonders professionell ist die Mitschnittfunktion der Tiptel 6130 einsetzbar. Mit der Freischaltung (jeweils ein Kanal) bietet sie den manuellen oder automatischen Mitschnitt aller, aller externen, aller ankommenden oder ausgehenden Gespräche. Auch bei der Mitschnittfunktion kann die automatische Weiterleitung per E-Mail aktiviert werden.

Sollte die vierstündige Aufzeichnungskapazität zur Voicemail-, MoH- und Mitschnittfunktionalität nicht ausreichen, können zwei weitere Kapazitätserweiterungen mit jeweils acht Stunden freigeschaltet werden. Somit kann die Kapazität auf bis auf 20 Stunden erweitert werden.

Soll den Anrufern eine Vermittlungsfunktion mit detaillierten Auswahlmöglichkeiten über Abteilungen bis zum persönlichen Ansprechpartnern angeboten werden, kann eine 10-stufige automatische Zentrale mit zwei Kanälen freigeschaltet werden. In Kombination mit der Voicemail-Funktion ersetzt sie die darin enthaltene 3-stufige Zentrale.

Für Unternehmen, die zur Integration externer Büros die Systemtelefone Tiptel 65 VoIP nutzen, verfügt die Multifunktionskarte 6130 über eine freischaltbare VoIP-Funktion. Entsprechend der benötigten Anzahl können Kanäle zur Sprachkompression und Echounterdrückung freigeschaltet werden.

