

Wege aus der Warteschleife – virtuelle Telefonie

Es ist 10 Uhr in Deutschland, Millionen Menschen sind am Arbeitsplatz oder unterwegs, sie wollen und müssen kommunizieren, meist per Telefon. Vom kleinen Handwerksbetrieb bis zum Großunternehmen erfährt das Telefon, respektive die Telefonanlage, um diese Zeit seine höchste Beanspruchung. Nicht selten werden Kapazitätsgrenzen überschritten, und der Kunde hört nur ein Besetztsymbol oder landet in einer ungeliebten Warteschleife. „Das darf es heute eigentlich nicht mehr geben“, erklärt André Missing, gemeinsam mit Manuel Simon Geschäftsführer des Ratinger IT-Dienstleisters creativITy.

Erst vor wenigen Wochen hat er den Telefon-Frust am eigenen Leibe erfahren müssen, als er den zuständigen Sachbearbeiter eines Küchenstudios erreichen wollte, an dessen Nebenstelle jedoch zu keiner Zeit jemand abnahm. Erst über umständliche Recherchen bei der Zentrale erfuhr er schließlich, dass besagter Mitarbeiter im Urlaub war. „Verpassen Sie keinen Kunden, verpassen Sie keinen Auftrag“ lautet daher der Leitspruch für unsere Lösungen im Hinblick auf virtuelle Telefonie“, erklärt Missing.

Diese zukunftsweisende Technologie basiert auf einer Telefonanlage, die online und damit ausfallsicher zur Verfü-

gung steht. Der Kunde zahlt nur für die genutzte Anzahl an Endgeräten und kann sein Smartphone über eine App einbinden. Unabhängig vom aktuellen Standort, im Büro, unterwegs oder im Home-Office: Er bleibt für seine Kunden stets über die gewohnte Festnetznummer erreichbar. Die Weitergabe von ansonsten vielfach auch privat genutzten Mobilnummern kann unterbleiben. Die Anlage ist kurzfristig nach dem Bedarf anzupassen. Exklusive Funktionen wie beispielsweise Warteschleifen, Konferenzräume, Voicemail sowie eine Zeitsteuerung sind inklusive. „Wir können Kunden ein Demogerät für eine einwöchige Testphase überlassen, damit sie sich selbst vom umfangreichen Nutzen überzeugen können“, erklärt Manuel Simon.

Die Umsetzung von virtueller Telefonie ist jedoch nur ein Teilbereich des breit aufgestellten IT-Dienstleisters, der als kleiner Anbieter gegenüber den Großen der Branche seine Vorteile maßgeblich in der Kundennähe sieht. „Gemeinsam mit den Kunden wird die benutzte IT-Infrastruktur in allen ihren Facetten analysiert, dann zeigen wir ihm Verbesserungspotenziale auf, die helfen, Arbeitszeit zu sparen, und liefern eine maßgeschneiderte Lösung. Damit erreichen wir den größten Mehrwert für den Kunden“, so Simon.

Ein wichtiger Aspekt ist in diesem Zusammenhang, auch den rechtlichen Anforderungen an die Aufbewahrung von E-Mails Herr zu werden. Im Bereich E-Mail-Management bietet creativITy ganzheitliche Lösungen, die sowohl die Archivierung als auch die Absicherung mittels Verschlüsselung beinhalten. So verbessern die Unternehmen auch den Datenschutz und die IT-Sicherheit.

Im Rahmen eines Aktionstags präsentiert creativITy an der Hubert-Wollenberg-Straße 11a am Donnerstag, 10. Oktober, um 16 Uhr virtuelle Telefonie zum Anfassen. Anmeldungen auf www.creativity-gmbh.de/nfon-live



Der IT-Dienstleister creativITy bietet seinen Kunden maßgeschneiderte Lösungen an.



André Missing zeigt's: Es war ein langer Weg vom Dosen-telefon zur virtuellen Telefonie.

Kreative Lösungen sind ihre Spezialität: Die beiden Geschäftsführer der creativITy, Manuel Simon (links) und André Missing.