

Anwendungsbeispiele: virtuelle Telefonanlage – vPBX

A) SCHWANKENDE ANZAHL VON MITARBEITERN

Anforderungsprofil

Die Anzahl Ihrer Mitarbeiter schwankt in Ihrem Unternehmen stark. Entweder durch eine hohe Mitarbeiterfluktuation oder ein Projektgeschäft, in dem Sie zeitweise mehrere Mitarbeiter benötigen. Hierdurch verändert sich Ihr Bedarf an Nebenstellen / Konten innerhalb Ihrer Telefonanlage permanent. Dies verursacht hohe Kosten, da Sie die maximale Kapazität Ihrer Telefonanlage sehr vorausschauend planen müssen. Sie möchten günstig und flexibel, mit geringem Aufwand schnell auf Ihre Anforderungen reagieren können.

Lösungsbeschreibung

Bei der virtuellen Telefonanlage vPBX von toplink können Sie Ihre benötigten Konten (Nebenstellen, Agentengruppen, Konferenzen, Ansagen, etc.) jederzeit selbst anpassen. Bei Bedarf erstellen oder löschen Sie einfach das entsprechende Konto über das intuitiv zu bedienende Webinterface.

Sollte die bei Ihrer neuen Telefonanlage vPBX enthaltene maximale Anzahl von Konten erreicht sein, kann über ein einfaches Upgrade die mögliche Gesamtkontenanzahl angepasst werden. Zusätzliche Anlagen oder Baugruppen sind bei einer kurzfristigen Kapazitätserweiterung künftig nicht mehr notwendig. Über eine bestimmte Mindestanzahl an Nebenstellen hinaus, sind auch Downgrades jederzeit möglich.

B) VERSCHLÜSSELTE TELEFONATE

Anforderungsprofil

Aus Sicherheitsgründen möchte Ihr Unternehmen, dass die Gespräche der Mitarbeiter verschlüsselt geführt werden.

Lösungsbeschreibung

Über die virtuelle Telefonanlage von toplink telefonieren Sie verschlüsselt. Schon die interne Kommunikation von Telefon zur Vermittlungsstelle wird verschlüsselt. Hierbei kommen die Protokolle Transport Layer Security (TLS) und Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP) zum Einsatz. Und das Beste: Diese Funktionalität erhalten Sie automatisch, ohne dass hierfür weitere Kosten entstehen.

C) PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION FÜR MITTELSTÄNDLER

Anforderungsprofil

Sie führen ein kleineres oder mittleres Unternehmen. Dennoch möchten Sie vor Ihren Kunden und Partnern mit einem professionellen Erscheinungsbild auftreten.

Lösungsbeschreibung

Durch die virtuelle Telefonanlage vPBX von toplink haben Sie die Möglichkeit ein automatisches Vermittlungssystem (auto attendant) einzurichten. Dieses übernimmt Anrufe automatisch. Hierbei können auch individuelle Ansagen eingespielt werden. Dies ermöglicht Ihnen einen professionellen Aussenauftritt Ihrem Kunden gegenüber. Ganz gleich ob nur ein einzelner oder mehrere Mitarbeiter von Ihnen hinter eine Agentengruppe eingeloggt sind. Je nach Konfiguration kann der eingehende Ruf wie folgt behandelt werden:

- Halten in einer Warteschleife bis ein Mitarbeiter das Gespräch entgegen nehmen kann.
- Halten in einer Warteschleife mit der Option, beim Drücken einer Nummer auf eine Mailbox zu gelangen.
- Direkte Weiterleitung auf eine Mailbox oder zu einer Mobilnummer.
- Das Einspielen individueller Ansagen zu Sonn- und Feiertagen, sowie Werbetexte sind jederzeit möglich.

Ihr Gesprächspartner erreicht Ihr Unternehmen immer. Auch im Falle eines Ausfalls Ihrer Internetleitung sind Sie als Unternehmen jederzeit erreichbar. Mit dem Parallelruf oder mit der Rufumleitung bei „nicht registriert“ auf ein Mobiltelefon oder direkt auf eine Mailbox bekommt der Anrufer nichts von einem Ausfall mit, wohingegen eine klassische Telefonanlage nicht mehr zu erreichen wäre. Denn durch die zentrale Steuerung im Rechenzentrum der toplink arbeitet die virtuelle Telefonanlage unabhängig von Ihrem Leitungsnetz und ist mehrfach redundant.

D) MEHRERE UNTERNEHMENSSTANDORTE ODER HOME-OFFICES

Anforderungsprofil

Ihr Unternehmen hat mehrere Standorte. Ausserdem arbeiten einige Ihrer Mitarbeiter von zu Hause aus (Home-Office). Alle Mitarbeiter sollen künftig über eine gemeinsame Telefonanlage kommunizieren, um von jedem Arbeitsplatz aus die gleichen Leistungsmerkmale nutzen zu können.

Lösungsbeschreibung

Durch die virtuelle Telefonanlage (vPBX) von toplink können Sie alle Standorte über nur eine zentrale Rufnummer verbinden. So kann beispielsweise eine Niederlassung in München über die Nummer des Hauptstandortes in Stuttgart erreicht werden. Bei Bedarf lassen sich den einzelnen Standorten auch eigene Rufnummern mit lokalen Vorwahlnummern zuordnen.

Selbstverständlich stehen alle Leistungsmerkmale der vPBX (Weitervermitteln, Telefonkonferenzen, Agentengruppen, etc.) über alle Standorte hinweg uneingeschränkt zur Verfügung. Auch das Anmelden eines Aussendienstmitarbeiters von unterwegs (z.B. via Softphone) ist problemlos möglich. Ein Breitband-Internetzugang genügt. Die Kommunikation innerhalb der vPBX zwischen den einzelnen Nebenstellen ist kostenlos.

E) KONFERENZRÄUME

Anforderungsprofil

Für Ihren Geschäftsalltag benötigen Sie regelmäßig virtuelle Konferenzräume, um Telefonkonferenzen abzuhalten. Um dies zu ermöglichen, müssen Sie diese bei Drittanbietern teuer anmieten und organisieren. Ausserdem sind Sie bei der flexiblen Einrichtung eingeschränkt.

Lösungsbeschreibung

Bei der virtuellen Telefonanlage vPBX von toplink haben Sie die Möglichkeit virtuelle Telefonkonferenzen jederzeit selbst nach Bedarf einzurichten. Vollkommen ohne zusätzliche Kosten, da es sich um ein festes Leistungsmerkmal der virtuellen Telefonanlage handelt.

So können Sie z.B. einem Konferenzraum eine dauerhafte Nebenstelle zuordnen, auf die jeder Mitarbeiter jederzeit zugreifen kann. Oder Sie vergeben einen PIN, der nur Teilnehmern den Zutritt verschafft, die den PIN kennen. Die Rufnummer des virtuellen Konferenzraumes, den PIN und den Telefontermin können Sie noch während des Einrichtens aus dem Webinterface der Anlage direkt als Outlook-Termin an alle Teilnehmer versenden.

Für Ihre Mitarbeiter sowie Kunden, die aus dem toplink-Netz anrufen, ist die Nutzung des Konferenzraums kostenlos. Eine spezielle Service-Rechnung für diesen Dienst entfällt.

Sie haben ebenso die Möglichkeit den Zutritt eines Teilnehmers an einem Anklopfen oder seinem eigens zuvor aufgesprochenen Namen zu erkennen.

F) MITNEHMEN VON NEBENSTELLEN (HOT DESKING)

Anforderungsprofil

Einige Ihrer Mitarbeiter sind zeitweise auch an anderen Standorten tätig. Sie benötigen eine Lösung, damit diese Mitarbeiter jederzeit mit ihrer gewohnten Nebenstelle bzw. Rufnummer kommunizieren können. D.h. die Nebenstelle soll für eingehende Rufe bekannt sein und ausgehender Ruf erkannt werden können.

Lösungsbeschreibung

Die virtuelle Telefonanlage vPBX von toplink die Möglichkeit die eigene Nebenstelle einfach an eine andere beliebige Nebenstelle der vPBX mitzunehmen. So können Sie sich in einer Niederlassung Ihres Unternehmens über eine Tastenkombination auf einem beliebigen Telefon Ihre Anrufe direkt an eine fremde Nebenstelle übertragen. Telefonieren Sie von diesem Telefon aus, erkennt der Angerufene Ihre Rufnummer inkl. der Vorwahl Ihres eigentlichen Standortes und merkt nicht, dass Sie von einem anderen Telefon, welches in einer anderen Stadt angebunden ist, telefonieren.

G) CALL-CENTER-FUNKTIONEN

Anforderungsprofil

Ihr Unternehmen benötigt im täglichen Geschäftsablauf klassische Call-Center-Funktionen. Diese müssen durch die Telefonanlage auch standortübergreifend geboten werden.

Lösungsbeschreibung

Die virtuelle Telefonanlage von toplink bietet vielfältige Funktionen für Call-Center. Diese sind ohne Aufpreis integriert: Warteschleifen, Interactive Voice Response (IVR), Agentengruppen, automatische Ansagen, automatisches Vermittlungssystem (Auto attendant), Einbindung von Home-Offices, etc. Auch hier sind kurzfristige Kapazitätserweiterungen jederzeit möglich.

TOPLINK – EIN VERLÄSSLICHER PARTNER

Die toplink GmbH bietet Geschäftskunden moderne Kommunikationslösungen aus einer Hand, die auf der eigens hierfür entwickelten Next-Generation-Network-Plattform basieren. Mittelständische und große Unternehmen, Kabelnetzbetreiber und Service-Provider haben damit Zugriff auf qualitativ hochwertige Sprach- und Datendienste. Als Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erfüllt das Unternehmen alle gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen.

FÜR WEITERE INFORMATIONEN WENDEN SIE SICH BITTE AN:

toplink GmbH
 Birkenweg 24
 64295 Darmstadt
 Fon: +49 6151/6275-0
 Fax: +49 6151/6275-299
 vertrieb@toplink.de
 www.toplink.de

