



PRODUKTINFORMATION

KOMMUNIKATIONS- LÖSUNGEN

SEIT 17 JAHREN IHR PARTNER FÜR
STRUKTURIERTE VERKABELUNGS-
SYSTEME UND KOMMUNIKATIONS-
LÖSUNGEN

Die Bedeutung der Telekommunikation im geschäftlichen Bereich wächst ständig. Für die Erneuerung der Unternehmensnetze ist es wichtig, dass Performance, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit gewährleistet werden. IT-Verantwortliche befassen sich aktuell immer mehr mit der Erneuerung ihrer Dateninfrastruktur im Unternehmen, und somit auch mit dem Thema Kommunikationslösungen.

Die Praxis zeigt, dass die Migration zu neuen TK-Lösungen sorgfältig geplant und vorbereitet sein muß. Die Komplexität am Telekommunikationsmarkt und der Anspruch, dass Arbeitsabläufe immer schneller und effizienter abgewickelt werden müssen, setzt Kenntnisse in vielen Bereichen voraus.

Wir helfen Ihnen dabei, die Kommunikationslösung zugeschnitten auf Ihr Unternehmen zu finden und mit Ihnen gemeinsam Kosten zu senken und Kommunikationsabläufe effizienter zu gestalten

Konzept:

Unser Lösungsansatz um Synergien zu erkennen und Nutzen zu schaffen beinhaltet im wesentlichen 2 Säulen:

Ziel 1: Aufzeigen von Einsparungspotenzialen

Verdeckte Einsparungspotenziale in Ihrer Kommunikationsinfrastruktur finden, aufzeigen und in die Tat umsetzen.

Durch Nutzung technischer Synergien können laufende Kommunikationskosten (WAN-, Festnetz-, GSM- und Telefonanlagenkosten) drastisch reduziert werden.

Ziel 2: Kommunikationsabläufe optimieren

Verdeckte Optimierungsmöglichkeiten in Ihrem Kommunikationsablauf erkennen, darstellen und resultierende Verbesserungen in den Arbeitsalltag integrieren

Durch Optimieren des Gesprächsroutings (Erreichbarkeit, Spitzenzeiten) & Zusammenführen verteilter Abteilungen (Ressourcenplanung) kann der Effizienzgrad sowie die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht werden.

Das Verschmelzen der Teilbereiche ergibt Synergien von denen SIE & Ihre KUNDEN profitieren



Allgemeines zur Kommunikation:

Die Kommunikation ist ein linearer Prozeß, in dessen Mittelpunkt das Signal steht. Jede menschliche Kommunikation hat eine Quelle (information source). Diese Quelle ist der Sender, der seine Nachricht (message) in Form eines Codes über einen Kanal (transmitter) zum Empfänger weitergibt.

(Kommunikationsmodell nach Shannon & Weaver)

Bei einem **Telefongespräch** sind zum Beispiel die Impulse, die übertragen werden, der Code und das Telefon der Kanal. Dabei kann es Störquellen (noise) geben. Hat die Nachricht die Störquelle "heil" überstanden wird sie wieder dekodiert und gelangt zum Empfänger.



Das Wort **Kommunikation** gehört übrigens zu den **Wörtern des 20. Jahrhunderts**.

Eine mit prominenten Persönlichkeiten besetzte Jury bestimmte im Jahr 1999 Einhundert diese Epoche prägende Begriffe.

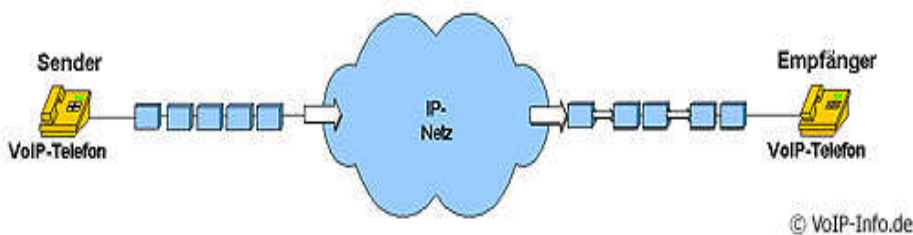


Voice over IP wird immer mehr zum Schlagwort in der Telekommunikationsbranche. Doch ob diese Technologie auch für Ihr Unternehmen sinnvoll ist, zeigt sich oft erst nach einer detaillierten Analyse der Kommunikations- und Arbeitsabläufe in ihrem Unternehmen.

Voice over IP beschreibt eine Technik, bei der digitalisierte Sprache in Form von Datenpaketen mit Hilfe des Internet Protokolls (IP) übertragen wird.

Funktionsweise

IP-Pakete werden individuell über ein vermaschtes Netzwerk transportiert, (Darstellung als diffuse Wolke). Die Datenpakete können sich auf unterschiedlichen Wegen durch das Netzwerk bewegen und konkurrieren mit Paketen anderer Datenanwendungen, weshalb in der Regel eine bevorzugte Weiterleitung von Sprachdaten (Quality of Service, kurz QoS) für eine ausreichende Sprachqualität notwendig ist.



Allgemeines zu VoIP:

Unter **IP-Telefonie** (auch *Voice over IP*, kurz: *VoIP*) versteht man das Telefonieren über ein Computernetzwerk, z. B. das Internet. Dazu müssen beide beteiligten Computer mit Mikrofon und Lautsprecher ausgestattet sein. Es gibt aber auch spezielle Telefonapparate zum Anschluss an den Computer oder Geräte mit einem eigenen Netzwerkanschluss. Gesprächsgebühren fallen i. d. R. nur an, wenn man das Netzwerk verlässt, also z. B. bei Gesprächen in ein andere Telefonnetz. Die Sprachqualität hängt dabei allerdings von der Geschwindigkeit der Internetverbindung ab.



Vorteile

- Potential für Kosteneinsparung
- Nur noch eine Infrastruktur / Netzwerk
- Neue innovative Lösungen
- Günstige TK-Anlagenvernetzung durch VPN/Internet
- Prozessoptimierung durch CTI
- Integration von Teleworker

Nachteile

- Gleiche Sicherheitsproblematik wie bei Datenanwendungen im Netz
- Bei Standortvernetzung genügend Bandbreite
- QoS (Priorisierung) notwendig
- Verfügbarkeit durch die Verwendung von Datennetz und Servern geringer als bei TK-Anlagen

Voice over IP für Sie ein Thema?

Die Vorteile von VoIP liegen eigentlich auf der Hand: durch die Verschmelzung von Telefonleitung und Netzwerk wird die Infrastruktur eines Unternehmens stark vereinfacht und damit rationalisiert. Auch die Flexibilität von VoIP überzeugt: denn VoIP ist nicht ortsgebunden wie die herkömmliche Telefonleitung. Wichtig ist nur, dass Sender und Empfänger der Datenpakete im selben Netzwerk sind – was schließlich von beinahe jedem Ort der Welt geschehen kann. Aber auch die Ausfallsicherheit ist ein Punkt, der bei der Telekommunikation nicht ausser Acht gelassen werden darf.

In vielen Fällen zeigt sich erst bei genauer Betrachtung ob herkömmliche Telefonie oder VoIP die richtige Wahl der Kommunikation ist.

Die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kunden zu erkennen und zu analysieren, haben wir uns als Aufgabe gemacht. In einem gemeinsamen Gespräch wird ermittelt, in welchen Unternehmensbereichen die Kommunikation noch effizienter und kostengünstiger gestaltet werden kann. Dies betrifft speziell jene Abteilungen, die täglich intensives Telefonaufkommen aufweisen (z.B. Verkaufsabteilung, Auftragsbearbeitung, Hotlines, etc.). Bereits kleine Änderungen im Kommunikations-Workflow ermöglichen es, Mitarbeiter zu entlasten und Zeit für andere Tätigkeiten zu schaffen, sowie die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

**EBINGER NETZWERKTECHNIK
GMBH**

Fischergasse 17
5020 Salzburg

Tel: 0662-856370
Fax: 0662-856359
E-Mail: office@ebinger.at

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.ebinger.at>

