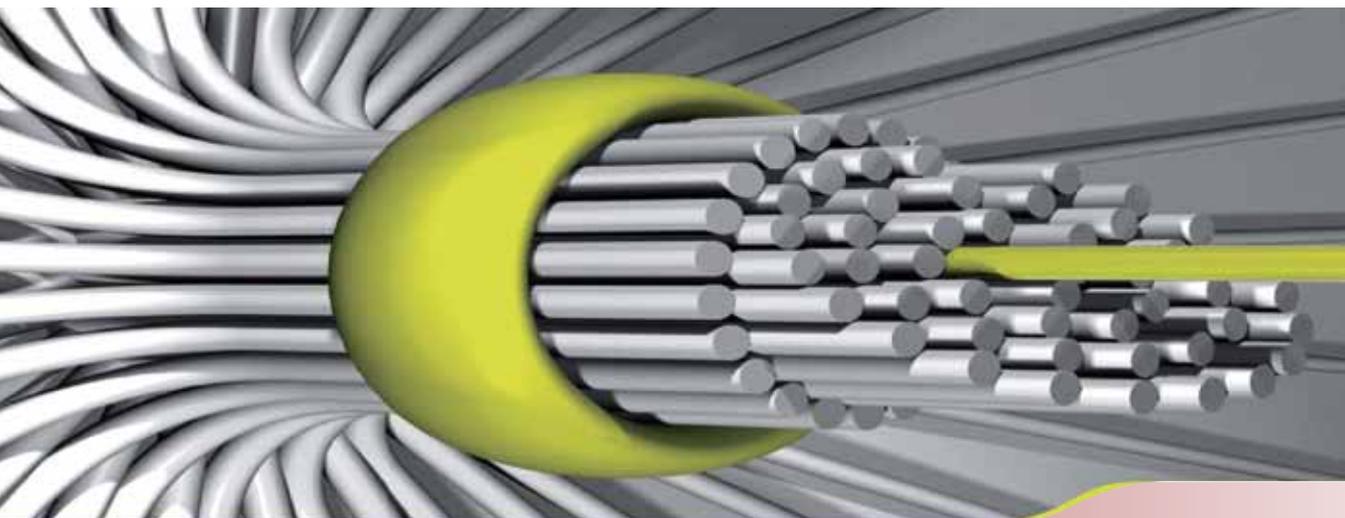




## METADIRECTORY

# Finden statt suchen



Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen zusammenführen, bündeln und gezielt zur Verfügung stellen – darin liegt der Nutzen eines MetaDirectories.

Foto: ESTOS GmbH

**Durch den Einsatz unterschiedlicher Datenbanksysteme in einem Unternehmen gestaltet sich die Suche nach Mitarbeiter- und Kontaktdaten oftmals sehr zeitintensiv. Ein MetaDirectory löst dieses Problem durch die Zusammenführung aller relevanten Informationen in einem zentralen Datenpool.**

Informationen sind ein wichtiger Produktionsfaktor in Unternehmen. Insbesondere aktuelle Informationen zu internen und externen Kontakten, Mitarbeitern und Kollegen, zu Kunden, Zulieferern, Dienstleistern und Geschäftspartnern sind wertvoll. Sie sind die Grundlage erfolgreicher Kommunikation und damit erfolgreicher Geschäfte.

In vielen Unternehmen ist die Suche nach Informationen trotz EDV allerdings immer noch eine zeitraubende Angelegenheit. Der Grund: Unterschiedliche elektronische Verzeichnisse mit eigener Benutzerverwaltung und teilweise redundanten Datenbanken werden parallel geführt, ohne dass Informationen untereinander ausgetauscht oder abgeglichen werden. Änderungen und Aktualisierungen müssen auf jedem einzelnen System extra ausgeführt

werden. Das ist aufwendig und fehleranfällig.

## Einheitliches Informationsmanagement

Ein MetaDirectory schafft Ordnung und Übersicht im Wildwuchs der entstandenen Verzeichnisse. Mithilfe einer Lösung wie z. B. dem MetaDirectory von ESTOS werden Daten aus verschiedenen Quellen zu einem einzigen, einheitlichen und firmenweiten Verzeichnis zusammengefasst. Alle bereits existie-

renden Verzeichnisse lassen sich unter dieses gemeinsame Dach stellen; dabei bleiben die Originaldaten dort, wo sie entstehen. Aus den vorhandenen Quellen werden automatisch die Teile zusammengestellt, die für genau einen Eintrag mit allen Angaben zu einem Mitarbeiter oder Kunden gebraucht werden. Neue Daten werden nur noch einmal eingegeben und automatisch in allen angeschlossenen Verzeichnissen aktualisiert – so stehen benötigte Informationen unternehmensweit, schnell und jederzeit aktuell zur Verfügung. Die intelligente Aufbereitung der Daten ermöglicht eine einfache Suche und die schnelle Präsentation der Resultate auch bei großen und verteilten Datenbeständen. Alle

Suchergebnisse, unabhängig, in welcher Datenbank die Kontaktdaten angelegt wurden, werden in einem einheitlichen Format zur Verfügung gestellt, welches eine einfache und effiziente Weiterbearbeitung auch in Standardanwendungen wie Microsoft Outlook erlaubt.

## Mobiler Zugriff

Auch mobil ist der Zugriff auf das zentrale MetaDirectory möglich. Für Smartphones, Tablets und Notebooks bietet das MetaDirectory von ESTOS ein spezielles Webportal, das auf die Anforderungen mobiler Endgeräte hin optimiert wurde. Somit stehen wertvolle Kontaktdaten auch auf dem Mobil- oder Smartphone immer und überall zur Verfügung.



Wenn Sie Fragen zum Thema „Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie“ haben, wählen Sie die Telefon-Nummer:

**0 37 360-69 08 0**

Die Mitarbeiter der Firma  
Fernmelde- & Computerservice  
Hösel beraten Sie gern.



Mario Hösel,  
Geschäftsführung  
Fernmelde- & Computerservice  
Hösel

### Liebe Leserin, lieber Leser,

es sind nicht immer die großen, umwälzenden Entwicklungen, die den meisten Einfluss auf unsere konkreten Arbeits- und Geschäftsbedingungen haben. „Big Data“ etwa ist sicherlich ein Thema für Global Player, wenn es darum geht, schier unüberschaubare Informationsmengen in den Griff zu bekommen. Für ein mittelständisches Unternehmen sind dagegen Lösungen sehr viel relevanter, die es erlauben, ganz unmittelbar die Effizienz der Unternehmenskommunikation und damit die Produktivität insgesamt zu erhöhen sowie den Kundenservice zu optimieren. Einige dieser Lösungen möchten wir Ihnen hier vorstellen.

Auch wir haben eine Lösung gefunden, Sie mit unseren Dienstleistungen und unserem Know-how noch besser zu unterstützen: Wir freuen uns, Ihnen mit unserem Umzug in größere Räumlichkeiten und mit mehr Mitarbeitern einen noch persönlicheren Service bieten zu können. Ich freue mich auf Ihren Besuch.

## BESSER TELEFONIEREN

# Professionelle Headsets erhöhen die Produktivität

**Headsets sind immer dann gefragt, wenn man telefonieren und gleichzeitig beide Hände freihaben möchte. Professionelle Nutzer haben je nach Situation unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse: Sie benötigen eine Lösung, die ganz auf ihre spezifische Situation zugeschnitten ist, sie produktiver arbeiten lässt und dabei optimale Leistung und Komfort bietet.**



Jabra BIZ 2300

Stimmengewirr, Telefonklingeln, Geräusche von Druckern oder Faxgeräten – Büroumgebungen sind selten ruhig. An Telefonie-Arbeitsplätzen mit hoher Personaldichte, zum Beispiel bei Contact-Centern, werden Mitarbeiter durch den erhöhten Geräuschpegel leichter abgelenkt, ihre Produktivität leidet, ihre Fehlerquote nimmt zu und sie sind mit ihrer Arbeit unzufriedener.

### Hochwertige Headsets für effizientes Arbeiten

Das Marktforschungsinstitut Frost & Sullivan und Headset-Hersteller Jabra wollten herausfinden, wie guter Klang, Mitarbeiterzufriedenheit und erhöhte Produktivität im Contact-Center zusammenhängen. Sie starteten daher im Dezember 2011 eine Umfrage. Das Ergebnis: 73 Prozent der befragten Contact-Center-Manager nannten das

Vorhandensein qualitativ hochwertiger Headsets als den wichtigsten Beitrag für ein angenehmes Arbeitsumfeld.

### Entspannt telefonieren

In lauten Umgebungen tragen Duo-Headsets wie die von Jabra dazu bei, dass Mitarbeiter konzentrierter und erfolgreicher arbeiten. Die beidohrige Sprachübertragung reduziert die Lautstärke im Ohr um bis zu 5 dB. Kollegen haben nicht mehr das Bedürfnis, lauter als nötig zu sprechen. Damit unterbrechen diese Headsets auch die Lärmspirale aus sich gegenseitig übertönenden Mitarbeitern. Lärm- und Stresspegel sinken, Mitarbeiter telefonieren entspannter und in angemessener Lautstärke. Das Ergebnis ist professioneller Kundenservice, der sich hören lassen kann.

Einohrige, monaurale Headsets sind in ruhigeren Umgebungen ideal, wenn Mitarbeiter professionell telefonieren und dabei dennoch den Abläufen im Raum um sich herum folgen wollen.

### Störungen ausblenden

Wenn Tastaturgeklapper oder das Telefonat am Nachbardeisk mit übertragen werden, kann das für ein Kundengespräch sehr störend sein. Spezielle Noise Cancelling Technologien filtern die Hintergrundgeräusche heraus und bieten einen präzisen und störungsfreien Klang: Jabra-Headsets mit Noise Blackout™-Technologie erfassen eingehende Geräusche über zwei im Headset verbaute Mikrofone. Damit lassen sich Geräuschquellen aus verschiedenen Richtungen, etwa vom Mund und aus einer anderen Richtung, erfassen, unterscheiden und so die Störgeräusche gezielt ausblenden.

Der Headset-Träger seinerseits muss vor plötzlichen hohen Lärmspitzen geschützt werden. Jabra-Headsets verfügen deshalb über Peakstop™-Technologie und beugen so Hörschädigungen vor.

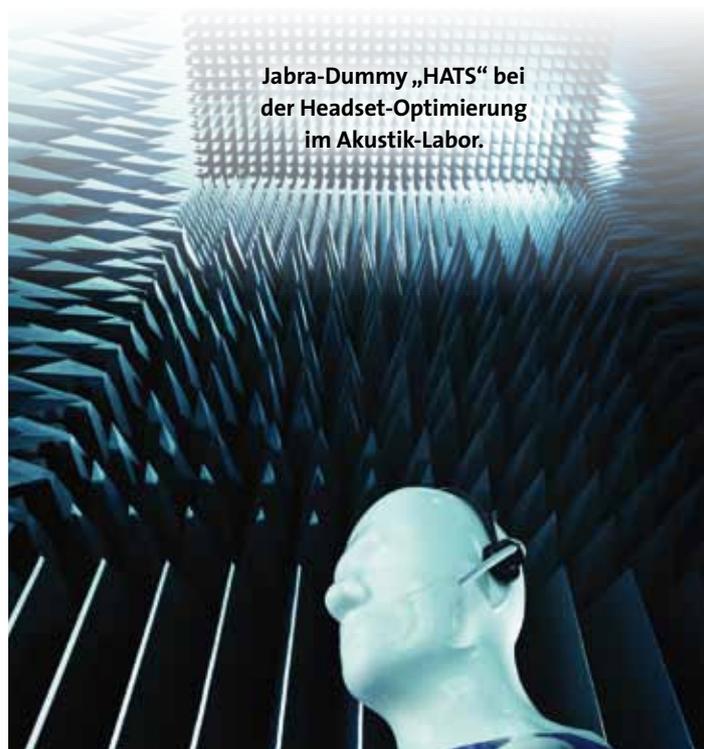
### Optimaler Tragekomfort

Nicht wenige Vertriebs- und Kundendienstmitarbeiter arbeiten den ganzen Tag mit dem Headset. Professionelle Headsets sind für ganztägigen Tragekomfort konzipiert und lassen sich selbst bei intensiver Telefonnutzung bequem tragen. Mit Überkopf-, Nacken- oder Ohrbügel lassen Jabra-Headsets die freie Wahl beim optimalen Tragestil.

### Kabel oder Bluetooth

Normalerweise genügt im Contact-Center ein kabelgebundenes Headset, das einen Aktionsradius von etwa zwei Metern ermöglicht. Ist mehr Freiraum erwünscht oder nötig, ist ein Bluetooth-Headset mit einem Aktionsradius von etwa 150 Metern die geeignete Lösung.

Jabra-Dummy „HATS“ bei der Headset-Optimierung im Akustik-Labor.



# Internet für Ihre Gäste

Ein Interzugang ist mittlerweile so gut wie eine Selbstverständlichkeit, auch mobil und unterwegs will keiner auf den schnellen Zugang zum Netz verzichten. Ein Internet Hotspot gehört in vielen Hotels bereits zur Grundausstattung. Auch Sie können Ihren Kunden und Gästen diesen attraktiven Service bieten und sich damit als modernes und kundenorientiertes Unternehmen profilieren.

Private Laptops, Tablet-PCs oder Smartphones sind heute nahezu sämtlich mit Wireless LAN ausgestattet. Nicht nur in Hotels, auch in privaten Pensionen, auf Campingplätzen, in Cafés und auch in Geschäftsräumen, zum Beispiel in Autohäusern, ist ein WLAN Hotspot deshalb ein gesuchter Service. In Seminar- und Bildungseinrichtungen wird der mobile Internetzugang fast schon als selbstverständlich erwartet.

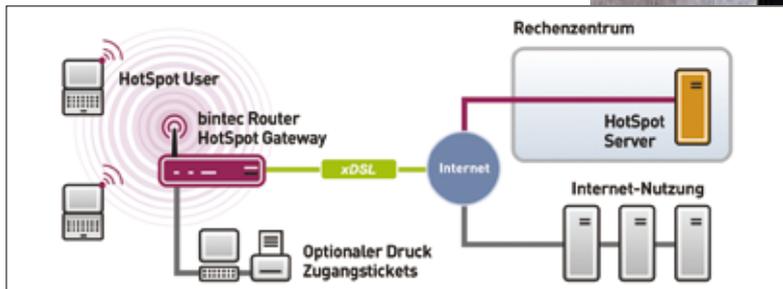
## Willkommener Service

Mit dem Angebot eines Gastzugangs macht Ihr Unternehmen

Mit einem WLAN-Hotspot bieten Sie Ihren Gästen, Besuchern, Kunden und Geschäftspartnern einen schnellen und komfortablen mobilen Internetzugang. Ein sehr willkommener Service, der gerne genutzt wird.



Fotos: bintec elmeg GmbH



Ein Router als Hotspot Gateway – mehr muss für den Betrieb Ihres bintec Hotspots bei Ihnen nicht installiert werden.

schon beim ersten Besuch einen positiven Eindruck. Eine Hotspot-Lösung überzeugt jedoch nur, wenn sie einfach einzurichten, leistungsfähig und flexibel zu konfigurieren ist. Besucher müssen einfach ins Internet gelangen. Sie als Hotspot-Anbieter müssen die Sicherheit haben, dass Ihr unternehmenseigenes Netzwerk und das Gästenetz sicher voneinander getrennt sind.

## Problemloser Betrieb

Eine Hotspot-Lösung besteht typischerweise aus einem vor Ort installierten Router, der als Hotspot Gateway fungiert und einem leistungsfähigen Hotspot Server. Als Betreiber dieser Hotspot Lösung mieten Sie den Server und müssen diesen weder warten noch

konfigurieren. Diese Lösung bietet insbesondere bei kleineren und mittelgroßen Hotspot-Installationen Vorteile und erfordert von Ihnen als Betreiber kaum technisches Know-how.

## Hochverfügbare Datenleitungen

Der Hotspot Server befindet sich in einem hochverfügbaren Rechenzentrum, das über leistungsfähige redundante Datenleitungen an das Internet angebunden ist. Zum Erzeugen von Hotspot Zugangstickets genügt ein ans Internet angeschlossener PC mit Drucker. Über diesen PC greifen Sie als Betreiber auf den Hotspot Server zu und können Tickets erzeugen, drucken, Konten erstellen oder löschen etc.

## Das leistet die bintec Hotspot-Lösung

### Hotspot Gateway:

- › Betrieb als kostenpflichtiger oder kostenloser Hotspot
- › Automatische Freischaltung beim Betrieb als kostenloser Hotspot
- › User-Anmeldung einfach per Webbrowser
- › Mehrsprachig für Ihre internationalen Gäste
- › Optimiert für Smartphones und Tablet PCs
- › Kein Verfallen von Zeitguthaben nach Abmeldung oder Verbindungsunterbrechung
- › Umleitung auf eine betreiberspezifische Login-Seite beim ersten Zugriff

### Hotspot Server:

- › Mehrere Standorte je Kunde (Filial-Unterstützung)
- › Mehrere Tarife je Kunde (z.B. Tag, Stunden, Volumen)
- › Manuelle Erstellung von Hotspot Tickets, Erzeugung von Hotspot-Gutscheinen
- › PayPal Schnittstelle für den Bezahlbetrieb

## Bezahl-Ticket mit PayPal

Eine sehr leistungsfähige und dabei äußerst flexible Lösung bietet die Hotspot-Solution von bintec elmeg. Der Internetzugang am Hotspot kann hier als Free-Service oder aber mit einem zeit- oder volumenbasierten Ticketsystem betrieben werden. Die Bezahlversion kann über eine PayPal Schnittstelle abgewickelt werden. Sie entscheiden frei, wie

Sie Ihren Hotspot-Service anbieten möchten.

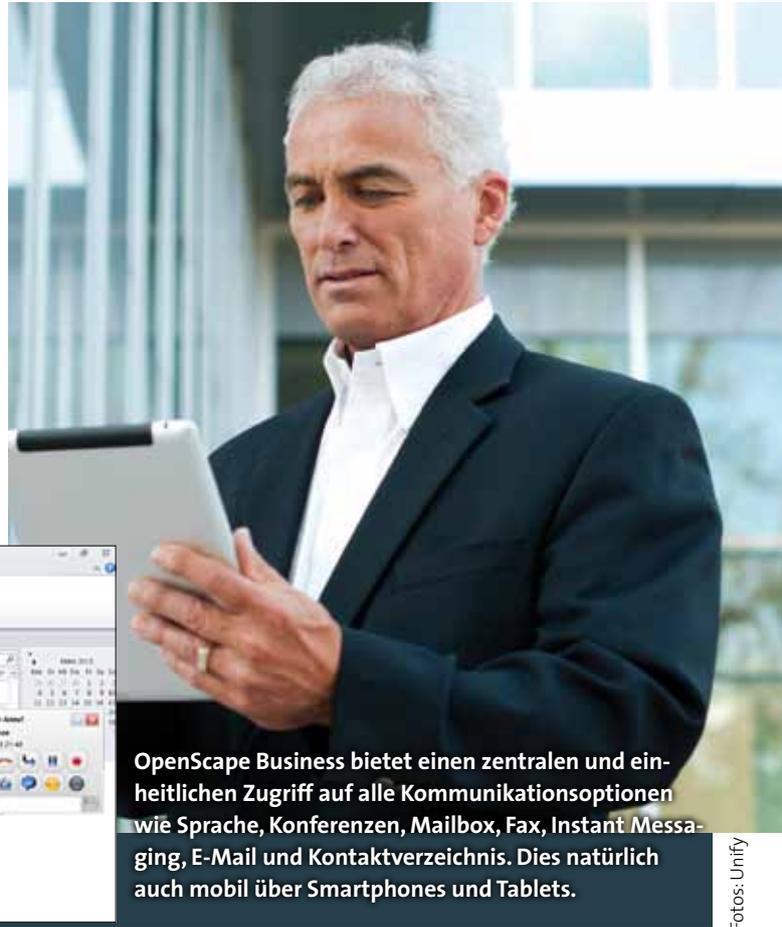
Selbstverständlich sind individuelle Startseiten in Ihrer Firmen-CD kein Problem. Als Betreiber können Sie eigene Werbeseiten einbauen, um auf die Dienstleistungen Ihres Hauses hinzuweisen. Zum Beispiel kann nach der Authentifizierung des Gastes auf eine frei definierbare Webseite weitergeleitet werden, um Ihre eigenen Inhalte darzustellen.

# Unified Communications für KMU

**Der Erfolg eines Unternehmens – egal, ob klein oder groß – hängt wesentlich von der Effektivität seiner Kommunikation ab. Mit OpenScape Business eröffnet Unify insbesondere kleinen und mittelständischen Unternehmen den Weg zur vernetzten Kommunikation und damit zu Unified Communications, unabhängig von der bestehenden Telefoninfrastruktur.**

Kunden werden immer anspruchsvoller. Sie haben klare Vorstellungen davon, wie sie mit Unternehmen kommunizieren möchten, ob über ein soziales Netzwerk, per Chat oder Telefon. Daher sind oftmals die Effektivität, mit der ein Unternehmen diese Optionen bereitstellt, und

Der Schlüssel zur Optimierung liegt in der Vernetzung Ihrer Unternehmenskommunikation über eine Lösung, mit der Sie ohne Medienbrüche Ihren Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden direkte und unkomplizierte Kommunikation bieten und gleichzeitig Kosten reduzieren können.



**OpenScape Business bietet einen zentralen und einheitlichen Zugriff auf alle Kommunikationsoptionen wie Sprache, Konferenzen, Mailbox, Fax, Instant Messaging, E-Mail und Kontaktverzeichnis. Dies natürlich auch mobil über Smartphones und Tablets.**

Fotos: Unify

die Reaktionsschnelligkeit auf Anfragen entscheidende Faktoren bei der nachhaltigen Bindung von Bestandskunden.

Mitarbeiter oft jedoch oft überfordert von der Flut an Kommunikationsoptionen, die ihnen zur Verfügung steht – von Telefon und E-Mail über Fax und Instant Messaging bis hin zu Social Media. Dies wiederum kann sich negativ auf die Teamleistung, die Produktivität und den Kundenservice auswirken. Nicht zuletzt verursacht eine chaotische Kommunikationsstruktur vermeidbare Kosten.

OpenScape Business von Unify ist solch eine dynamische Komplettlösung, die insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen optimiert wurde.

## Die Lösung heißt OpenScape Business

Der zentrale Vorteil von OpenScape Business ist die vollständige Integration von konventioneller Telefonie unter Nutzung innovativer Unified Communications (UC) Lösungen. OpenScape Business vereint Telefonie, E-Mail, Fax, Präsenz- und Konferenzfunktionen, Contact Center, Messaging und

Mobilität in einer einheitlichen Lösung. OpenScape Business erlaubt die Anbindung konventioneller Telefone ebenso wie Smartphones, Tablets und anderer IP-Teilnehmer. Darüber hinaus lassen sich die umfassenden Voice-, UC-, Web Collaboration- und Mobilitätsfeatures nahtlos in Büroanwendungen integrieren. Ihre Mitarbeiter müssen nie wieder zwischen Bildschirmen, Programmen, Kontaktlisten oder E-Mail-Konten hin und her wechseln.

Häufig lassen sich bestehende Telefone weiter nutzen und die schrittweise Migration erfolgt entsprechend der Entwicklung und dem Bedarf des Geschäfts. Die Telefonanlage passt sich so flexibel den Bedürfnissen des Unternehmens an. Alle Modellvarianten unterstützen bis zu 500 Teilnehmer und den Anschluss von IP-Telefonen, in vernetzte Systeme können bis zu 1.000 Teilnehmer eingebunden werden.

OpenScape Business hilft Unternehmen, noch gezielter auf Kunden und Mitarbeiter einzugehen, da es die Kommunikation beschleunigt und so die Lösung von Kundenproblemen und die Teamarbeit verbessert.

## Optimiert für Ihr Unternehmen

Ihre Mitarbeiter arbeiten wesentlich produktiver und effizienter, da sie jederzeit Zugang zu leistungsstarken Kommunikationsanwendungen haben und beispielsweise im Büro, unterwegs oder zu Hause bequem per Mausclick eine Telefonkonferenz starten oder Social Collaboration nutzen können. Mobilität und standortunabhängige Zusammenarbeit sind jetzt Realität, da effektive und sichere Kommunikation zwischen mehreren Niederlassungen und Telemitarbeitern unabhängig vom jeweiligen Gerät, Standort oder Netzwerk möglich ist.

## Impressum

**Redaktion:** Karl-Heinz Zonbergs

**Herausgeber: Mario Hösel (V.i.S.d.P.)**  
Fernmelde- & Computerservice Hösel  
Blumenstraße 1, 09526 Olbernhau  
Telefon(0 37 360) 69 08-0  
Telefax(0 37 360) 69 08-50  
Internet: www.fernmeldeservice.de  
E-Mail: info@fernmeldeservice.de

**Layout:** Ulrike Hartdegen

**Anschrift der Redaktion:**  
BestWord  
Kappenstraße 70  
45473 Mülheim an der Ruhr  
Telefon (02 08) 76 24 99  
Telefax (02 08) 76 23 92  
E-Mail: info@bestword.de