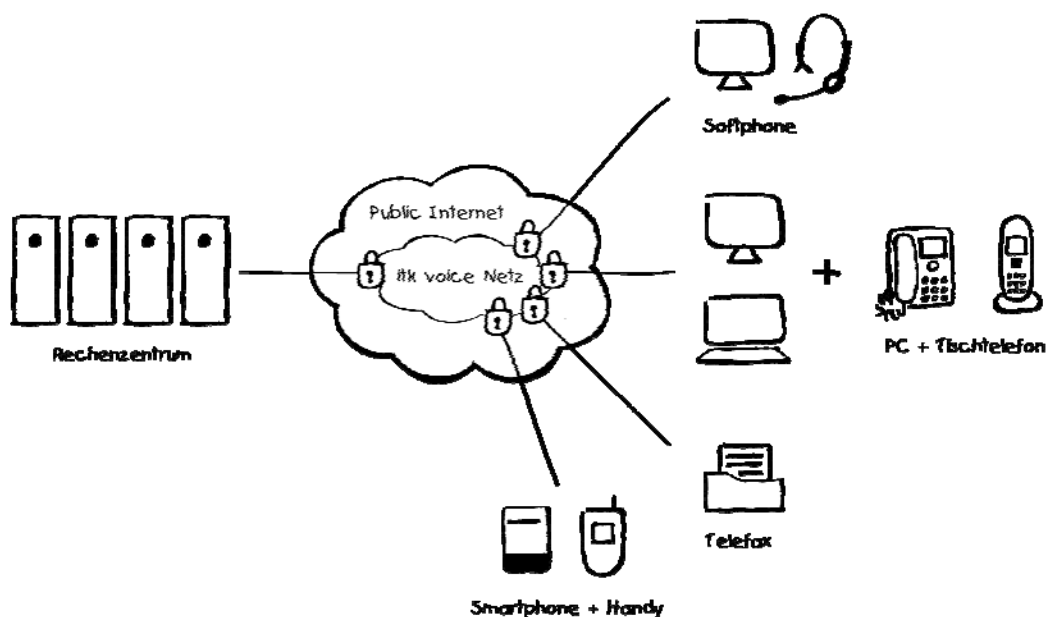


## Vorteile der Kommunikationslösung itk voice solution u.a. im Vergleich zu klassischen Telefonanlagen

### Kurz und knapp: Was ist die itk voice solution?

Die itk voice solution ist eine komplett gehostete Kommunikationslösung aus der Cloud.

Sämtliche Telefoniefunktionen sowie die kostenfreien Updates im Rechenzentrum werden dem anwendenden Unternehmen durch eine sichere Verschlüsselung über den Anschluss (= die Leitung) itk connect über das Internet zur Verfügung gestellt. Die Gespräche werden über IP-basierte Datennetze geführt, indem die Sprachinformationen in kleinen Datenpaketen über das Netzwerk transportiert werden. Da die Sprache im itk connect stets priorisiert läuft, wird eine sehr hohe Sprachqualität (vergleichbar mit ISDN) erreicht.



## Die 7 wichtigsten Vorteile der itk voice solution gegenüber einer klassischen Telefonanlage

### Vorteil 1: Schnellere Anpassung an Veränderungen im Unternehmen / hohe Skalierbarkeit.

#### itk voice solution

Unternehmen wachsen schnell und die Anforderungen an eine Telefonanlage verändern sich. Oft wird von einem Tag auf den anderen ein neuer Arbeitsplatz benötigt. Mit der itk voice solution ist eine flexible Anpassung an aktuelle Entwicklungen möglich, ohne dass komplizierte Neukonfigurierungen erforderlich sind. Neue Nebenstellen werden einfach hinzugefügt. So können Arbeitsplätze problemlos hinzugefügt werden oder - falls nötig - ganz einfach ihren lokalen Standort wechseln, ohne dass ein Umbau der TK-Anlage erforderlich ist.

#### Klassische Telefonanlage

Herkömmliche Telefonanlagen sind im Gegensatz zur itk voice solution ortsgebunden. Eine vergleichbar rasche Anpassung der Nebenstellen ist kaum möglich. Traditionelle Systeme müssen aufwendig umprogrammiert oder um neue (kostenintensive) Module erweitert werden. Ist eine solche Erweiterung nicht mehr umsetzbar, da die Möglichkeiten der Telefonanlage ausgeschöpft sind, muss eine komplett neue Telefonanlage angeschafft werden, was einen hohen finanziellen Aufwand zur Folge hat.

### Vorteil 2: Faktor Zeitersparnis und Flexibilität.

#### itk voice solution

Egal, wo ein Mitarbeiter sich aufhält, mit der itk voice solution benötigt jeder Mitarbeiter nur noch eine einzige Nummer und ist unter dieser auch zu erreichen, ob im Büro, im Home-Office oder unterwegs. Mit der one number solution ist es also nicht mehr notwendig, dass Anrufer (aus dem Firmennetzwerk oder auch von extern) die diversen Rufnummern (Durchwahl im Büro, Mobil, Home-Office,...) durchprobieren, um einen Mitarbeiter zu erreichen. Das spart den Anrufer Zeit und Nerven. Die one number solution punktet damit vor allem auch in der Außenwirkung und wird von Kunden und Geschäftspartnern als hoher Servicestandard wahrgenommen, da unnötige Wartezeit und wiederholte Anrufversuche entfallen.

### Vorteil 3: Sicherheit

#### *Ausfallsicherheit*

#### itk voice solution

Die itk voice solution steht in einem Hochsicherheitsrechenzentrum. In dem sehr unwahrscheinlichen Fall eines Systemausfalls in diesem Rechenzentrum wird sofort auf das zweite Rechenzentrum umgeleitet. Man spricht hier von vollständiger Redundanz. Die Umstellung auf das zweite Rechenzentrum erfolgt für den Kunden ohne dass er eine Veränderung oder eine Einschränkung seiner Telefonie spürt. Während das zweite Rechenzentrum in einem solchen Fall nun den Betrieb für den Kunden gewährleistet, kümmern sich Techniker sofort um die Wiederherstellung des ersten Rechenzentrums. Die Reaktionszeit zur Problembehebung beträgt hier gleich null, da stets Spezialisten im Rechenzentrum vor Ort sind. Die itk voice solution bietet damit eine äußerst hohe Ausfallsicherheit.

#### Klassische Telefonanlage

Fällt einmal eine klassische Telefonanlage aus, meldet der Kunde dies seinem Anbieter bzw. Dienstleister, der sich innerhalb der jeweils vertraglich zugesicherten Reaktionszeit (meist liegt diese bei einigen Stunden) dem Ausfall annimmt. Bereits hier kommt es zu ersten Zeitverlusten. Zunächst wird meist versucht, per Remote-Service aus der Ferne das Problem der Telefonanlage zu beheben. Erneut vergeht Zeit. Ist dies nicht möglich, muss sich ein Techniker die Anlage vor Ort beim Kunden ansehen und sie inspizieren. Auch hier geht Zeit verloren. Ein vierter Grund für wertvollen Zeitverlust kann der Bedarf an Ersatzteilen sein: Kann der Techniker den Betrieb der Anlage nicht ohne weiteres wiederherstellen, da ein Teil bestellt und ausgetauscht werden muss, kommt es abermals zu Zeitverlust. Eine klassische Telefonanlage kann damit keine zuverlässige und sichere Erreichbarkeit gewährleisten.

#### *Abhörsicherheit*

#### itk voice solution

Die itk voice solution basiert auf VoIP-Technologie. Diese ist weitaus sicherer gegen Informationsdiebstahl, als klassische Telefonanlagen. Bei der itk voice solution wird zudem standardmäßig von Endgerät zu Endgerät verschlüsselt, was die Abhörsicherheit noch einmal verstärkt.

#### Klassische Telefonanlage

Bei einer klassischen, analogen TK-Anlage, ist es relativ leicht, unbemerkt auf die Verbindung zwischen Gebäude und Amt zuzugreifen. Unbefugte Mithörer müssen sich hierzu lediglich Zugang zum Haus und dessen Verkabelung verschaffen.

### **Vorteil 4: Erhebliche Kosteneinsparungen.**

#### itk voice solution

Gespräche innerhalb des Unternehmensnetzwerkes sind mit der itk voice solution komplett kostenfrei. Ob unterwegs, in verschiedenen Niederlassungen, an unterschiedlichen Standorten sowie bei Aufenthalt im Ausland\*, telefonieren die Mitarbeiter untereinander stets kostenlos mit ihrer Nebenstelle. So sind die Mitarbeiter stets unter ihrer eigenen Durchwahl zu erreichen, telefonieren auch mit dieser und haben schnellen Zugriff auf Informationen, ganz so als wären sie im Büro. So geht kein Anruf und kein Geschäft verloren und die Produktivität steigt. Weitere Einsparpotentiale ergeben sich durch die äußerst günstigen Konditionen für Telefongespräche mit externen Nutzern und durch den Wegfall der Anschlussgebühren, denn ein herkömmlicher Telefonanschluss wird nicht mehr benötigt.

\* Lediglich ein Internetzugang muss vorhanden sein.

### **Vorteil 5: Kein Kabelsalat und, wenn gewünscht, keine Hardware mehr notwendig.**

#### itk voice solution

Mitarbeitern, die auf ein Tischtelefon verzichten können oder möchten, wird direkt auf ihrem PC ein Softphone installiert. Gespräche erfolgen dann über das Headset, während die Bedienung am PC vorgenommen wird. Somit entfällt die Verkabelung und neue Nebenstellen für weitere Arbeitsplätze können noch leichter hinzugefügt werden. Für die Installation muss nur ein DSL Anschluss (also eine Teilnehmeranschlussleitung mit TAE-Dose) vorhanden sein.

### **Vorteil 6: Eine Vielzahl an Leistungsmerkmalen bei gleichzeitig leichter Bedienbarkeit und kleinem Preis.**

#### itk voice solution

Die itk voice solution bietet professionelle Business-Anwendungen, wie Anrufweiterleitung, Voice-Mail, Anrufgruppen, Konferenzschaltung, u.v.m. Alle Leistungsmerkmale werden dem Nutzer leicht verständlich auf einer übersichtlichen Anwenderoberfläche dargestellt, was die Bedienbarkeit vereinfacht. Plus: Der Statusüberblick zu den Nebenstellen anderer Kollegen und zu eingehenden oder verpassten Anrufen spart den Mitarbeitern wertvolle Arbeitszeit und ermöglicht effizienteres Arbeiten.

#### Klassische Telefonanlage

Eine mit der itk voice solution vergleichbare Statusübersicht ist bei einer herkömmlichen Telefonanlage häufig nur über den Einsatz kostenintensiver, herstellerspezifischer Systemtelefone möglich. Das Anwenden der Leistungsmerkmale ist hier häufig komplexer, was Mitarbeiter überfordert und schnell in unzufriedenen Aussagen wie „Ich will doch einfach nur telefonieren!“ resultiert. Innovative Funktionen, die die tägliche Arbeit erleichtern, sind zwar manchmal vorhanden, werden jedoch aufgrund ihrer komplizierten Bedienung oft nicht genutzt.

### **Vorteil 7: Immer up to date.**

#### itk voice solution

Die Entwicklungszyklen im technischen Bereich sind rasend schnell. Sich immer über die neuesten Updates informieren - und über deren Einsatz entscheiden zu müssen, zieht einen hohen Zeitaufwand mit sich. Mit der itk voice solution erhält das Unternehmen alle notwendigen Updates im Rechenzentrum kostenfrei.

### **Fazit:**

Die itk voice solution ist eine komplette Kommunikationslösung, die individuelle Unternehmensanforderungen berücksichtigt und eine Reihe von Mehrwerten bereitstellt. Insbesondere den Argumenten der hohen Skalierbarkeit und Flexibilität, der Steigerung der Arbeitsproduktivität und damit einhergehend der Steigerung der Unternehmenseffizienz sowie den signifikanten Einsparungen bei den laufenden Kosten, kann sich heute kein Unternehmen verschließen.

### **Kontakt Daten:**

itk group® GmbH  
Gotzkowskystraße 20/21  
10555 Berlin

#### Ansprechperson:

Sitha Menon  
Fon: +49 (0) 30 / 889 11 99 – 786  
E-Mail: [s.menon@itk-group.de](mailto:s.menon@itk-group.de)  
[www.itk-group.de](http://www.itk-group.de)  
[www.itk-voice.de](http://www.itk-voice.de)

