

Kommunikationslösungen neu gedacht

Controlware Workshop: Optimale Nutzung und Erweiterung Ihrer UCC-Plattform

Ausgangslage

Trotz des Trends zu cloudbasierten Services setzen viele Unternehmen weiterhin auf lokale Kommunikationsinfrastrukturen. Diese bieten unschlagbare Vorteile bei Datenschutz, Individualisierung und Integrationsfähigkeit in bestehende Unternehmensprozesse.

Gerade in regulierten Branchen wie Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen oder öffentlicher Verwaltung sind On-Premises-Lösungen unverzichtbar – sei es zur Einhaltung von Compliance-Vorgaben oder zur Sicherstellung von Hochverfügbarkeit und Ausfallsicherheit.

Mit der zunehmenden Komplexität von Geschäftsprozessen, dem Wunsch nach hybriden Arbeitsplatzmodellen und einer steigenden Erwartungshaltung der Kunden steigen auch die Anforderungen an eine moderne Kommunikationsinfrastruktur rapide an. Unternehmen benötigen Plattformen, die nicht nur zuverlässig funktionieren, sondern sich auch flexibel erweitern lassen, um zukünftigen Herausforderungen gerecht zu werden.

Ihre Herausforderung

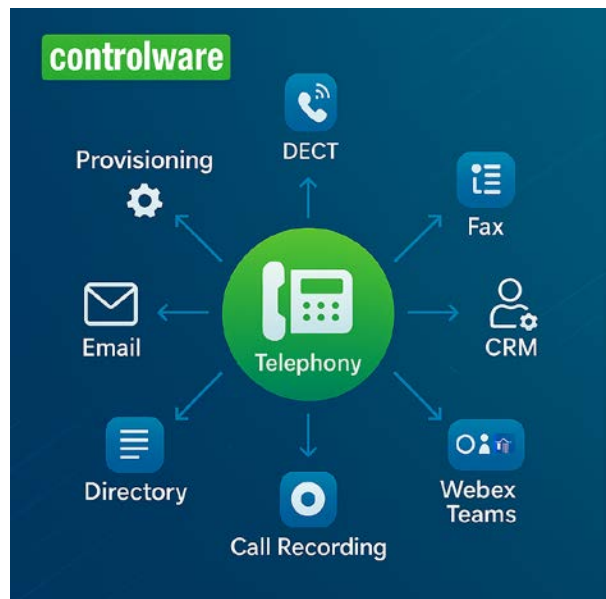
Eine moderne Kommunikationsplattform bildet das Rückgrat der Unternehmenskommunikation. Doch zwischen technischem Potenzial und gelebter Effizienz klafft oft eine erhebliche Lücke:

- Komplexität der Administration: Ohne Automatisierung und optimierte Workflows steigen Fehleranfälligkeit, Administrationsaufwand und Betriebskosten spürbar.
- Fragmentierte Nutzerinformationen: Fehlende Integration von Kontakt- und Kundeninformationen führt zu ineffizienter Kommunikation und verlängerten Bearbeitungszeiten.
- Unzureichende Standardfunktionen: Eingebaute Features der Basislösungen decken häufig nur allgemeine Anforderungen ab, sind aber nicht auf

branchenspezifische oder individuelle Geschäftsprozesse zugeschnitten.

- Herausforderungen im hybriden Arbeiten: Unzureichende Homeoffice-Anbindungen oder mangelnde Integration klassischer Kommunikationsmittel wie Fax oder DECT gefährden den durchgängigen Informationsfluss.
- Eingeschränkte mobile Sprachqualität: Besonders in kritischen Bereichen wie Industriehallen oder Krankenhäusern stoßen klassische WLAN- oder Mobilfunklösungen oft an ihre Grenzen.
- Wachsende Kundenanforderungen: Multichannel-Kommunikation und sofortige Erreichbarkeit sind keine Kür mehr, sondern Erwartung – Unternehmen müssen über Telefon, Mail, Chat und Social Media gleichwertig präsent sein.

Die zentrale Frage lautet: Wie können bestehende Plattformen effizient, sicher und skalierbar ausgebaut werden, um den gestiegenen Anforderungen zu entsprechen, ohne die Betriebskosten ausufern zu lassen?



Ganzheitliche Kommunikationsarchitektur: Das Zusammenspiel aus Telefonie und modularen Erweiterungen bildet die Basis für eine zukunfts-sichere und produktive UCC-Plattform.



Unser Lösungsansatz

In unserem Workshop beleuchten wir detailliert, welche gezielten Erweiterungen Ihre Kommunikationsplattform auf das nächste Level heben können. Dabei greifen wir auf bewährte Technologien und Best Practices zurück, die sich in unterschiedlichsten Projekten bewährt haben:

- **Prozesse verschlanken mit intelligenter Provisi- onierung**
Durch zentrale Managementlösungen können Nutzer- und Geräteeinstellungen automatisiert angepasst werden. Fehler bei der Eingabe neuer Mitarbeiterdaten oder Standortwechseln gehören der Vergangenheit an.
- **Kommunikation vereinheitlichen durch zentrale Telefonverzeichnisse und CRM-Integration**
Ein konsistentes Anrufererlebnis wird Realität, wenn Anrufinformationen – wie Name, Unternehmen, Position – automatisch auf allen Endgeräten angezeigt werden. Dies steigert die Effizienz der Mitarbeitenden erheblich.
- **Erweiterte Sprachdienste nahtlos integrieren**
Komfortable Chef-/Sekretariats-Schaltungen, intelligente Rufweiterleitungen und granulare Anrufsteuerung verbessern nicht nur die Erreichbarkeit, sondern entlasten auch Führungskräfte und Assistententeams signifikant.
- **Faxkommunikation modernisieren**
Faxserverlösungen eliminieren physische Faxgeräte und ermöglichen papierloses Arbeiten – selbst aus dem Homeoffice oder von mobilen Endgeräten. Gleichzeitig wird die Archivierung automatisiert und revisionssicher gestaltet.
- **Robuste Sprachkommunikation überall ermöglichen**
DECT-basierte Infrastrukturen liefern unterbrechungsfreie Sprachqualität, selbst in störanfälligen oder weitläufigen Gebäuden. Für Branchen wie Produktion, Pflege oder Logistik sind sie ein unverzichtbarer Bestandteil einer resilienten Kommunikationsstrategie.
- **Kundenzentrierte Multichannel-Strategien umsetzen**
Durch die Integration aller Kommunikationskanäle in einer Plattform wird eine konsistente und medienübergreifende Kundenansprache möglich. Intelligente Warteschlangen, Sprachportale und KI-gestützte Anrufroutings erhöhen dabei spürbar die Servicequalität.

Innovationen nutzbar machen

Erweiterungen wie smarte Sprachanalyse, Anrufaufzeichnung oder Unified Messaging steigern sowohl die interne Effizienz als auch die externe Wahrnehmung Ihrer Servicequalität.

Ihr Nutzen

Am Ende des Workshops verfügen Sie nicht nur über Wissen – Sie haben einen klaren Fahrplan, wie Ihre Kommunikationsumgebung modernisiert und erweitert werden kann. Sie profitieren von:

- **Klarem Verständnis** der technologischen Möglichkeiten und aktuellen Markttrends.
- **Individuell auf Ihre Umgebung zugeschnittenen Empfehlungen**, basierend auf Best Practices aus zahlreichen Kundenprojekten.
- **Praktischen Lösungen**, die unmittelbar umsetzbar sind – unabhängig davon, ob Sie ein kleines Team oder eine große Infrastruktur betreiben.
- **Optimierter Nutzererfahrung** für Ihre Mitarbeitenden und gesteigerter Kundenzufriedenheit durch kürzere Reaktionszeiten und personalisierte Ansprache.
- **Strategischer Zukunftssicherheit**: Sie sind bestens vorbereitet auf neue Technologien und können flexibel auf Marktveränderungen reagieren.

Warum Controlware

Als erfahrener Systemintegrator verbindet Controlware technisches Spezialwissen mit tiefem Verständnis für branchenspezifische Kommunikationsanforderungen.

Unsere Berater begleiten Sie nicht nur bei der Technologieauswahl – wir analysieren bestehende Strukturen, identifizieren Optimierungspotenziale und setzen gemeinsam mit Ihnen individuelle Lösungen um. Durch den Fokus auf bewährte Standards, modulare Erweiterbarkeit und langjährige Partnerschaften mit führenden Technologieanbietern bieten wir Ihnen einen echten Mehrwert – für Ihre heutige Infrastruktur und Ihre zukünftigen Anforderungen.

Weitere Informationen und Details entnehmen Sie bitte der zugehörigen Leistungsbeschreibung.

Zentrale

Controlware GmbH

Waldstraße 92
63128 Dietzenbach

Tel. +49 6074 858-00
Fax +49 6074 858-108

info@controlware.de
www.controlware.de