

VoIP-Telefonie mit 3CX

All-in-One Kommunikationslösung



ARCONDA.systems

Inhalt

| | |
|----------------------------|----|
| Unified Communication | 4 |
| Features | 6 |
| Cloud oder Lokal | 8 |
| Gesprächskosten senken | 10 |
| Sichere Internetversorgung | 11 |
| Mobile Kommunikation | 12 |
| Videokonferenzen | 13 |
| Hardware | 14 |
| Microsoft Teams & 3CX | 16 |
| Fallbeispiel | 17 |
| Über uns | 18 |

Herausgeber: Arconda Systems AG, Sportallee 6, 22335 Hamburg

Datum: 03 / 2024

Redaktion: Frank Espenhain, Torben Petrina

Layout & Grafik: Torben Petrina

Copyright: Verbreitung, Vervielfältigung und Reproduktion nur mit schriftlicher Genehmigung der Arconda Systems AG. Dies gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigung auf digitalen Speichermedien. Alle Daten sind urheberrechtlich geschützt.

Vorwort

3CX ist eine virtuelle VoIP-Telefonanlage, welche Ihrem Unternehmen universelle Kommunikation (Unified Communication) über alle Geräteklassen bietet. Sie erlaubt Ihren Mitarbeitern, von überall produktiv mit Laptop, Tablet oder Smartphone zu arbeiten, Videokonferenzen durchzuführen, Kundenanfragen per Website-Livechat zu bearbeiten und vieles mehr, was Sie von einer marktführenden virtuellen Telefonanlage erwarten dürfen.

Wir implementieren die 3CX inklusive aller technischen Begleitmaßnahmen aus einer Hand. Als Cloud-Lösung hosten wir die 3CX für unsere Kunden in hochverfügbaren Rechenzentren von GlobalConnect und AtlasEdge in Hamburg und bieten langfristig umfangreichen Support.

Die Vorteile der 3CX:

- + Reduzierung Ihrer Telefonkosten
- + Standortunabhängigkeit und perfekte Home Office Integration
- + Attraktives Lizenzmodell
- + Flexible Skalierbarkeit
- + Kommunikation herstellerungebunden mit Softclients, Mobilclients, Tischtelefonen und DECT-Mobilfunksystem



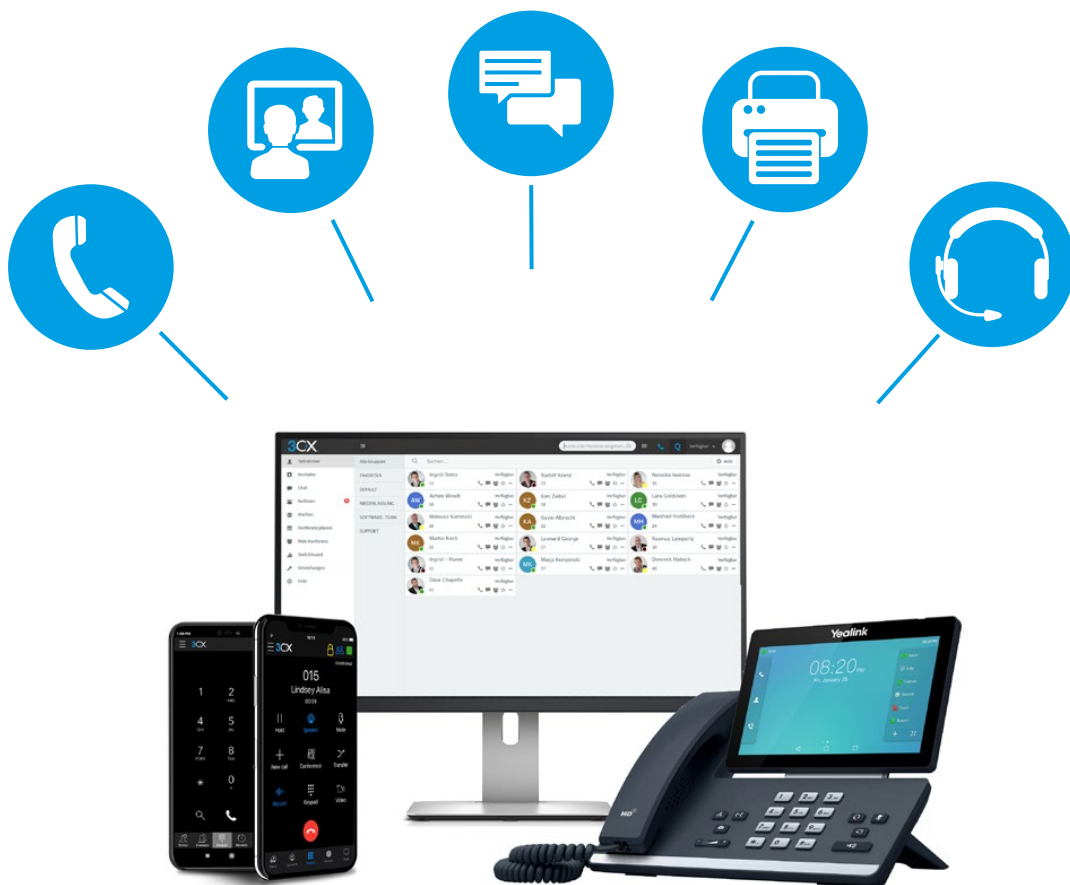
3CX Clients für Mobil und Desktop

Unified Communication

Alle Kommunikationswege zusammengeführt

Die 3CX-Telefonanlage wird auch als »Unified-Communication-Lösung« bezeichnet, da sie alle relevanten Kommunikationsdienste wie die klassische Telefonie, Videokonferenzen, Chat und Instant Messaging auf einer Plattform vereint. Ob im Homeoffice oder unterwegs, mit dem Laptop oder via Smartphone - Ihre Angestellten können mit 3CX jederzeit und ortsunabhängig arbeiten, ohne Einschränkungen gegenüber ihrem Büroarbeitsplatz hinnehmen zu müssen.

Zusätzlich stellen Webdienste und Integrationen (bspw. in Microsoft Teams) sicher, dass Ihr Unternehmen in einem Umfeld sich ständig ändernder Kommunikationswege immer zukunftssicher aufgestellt ist.

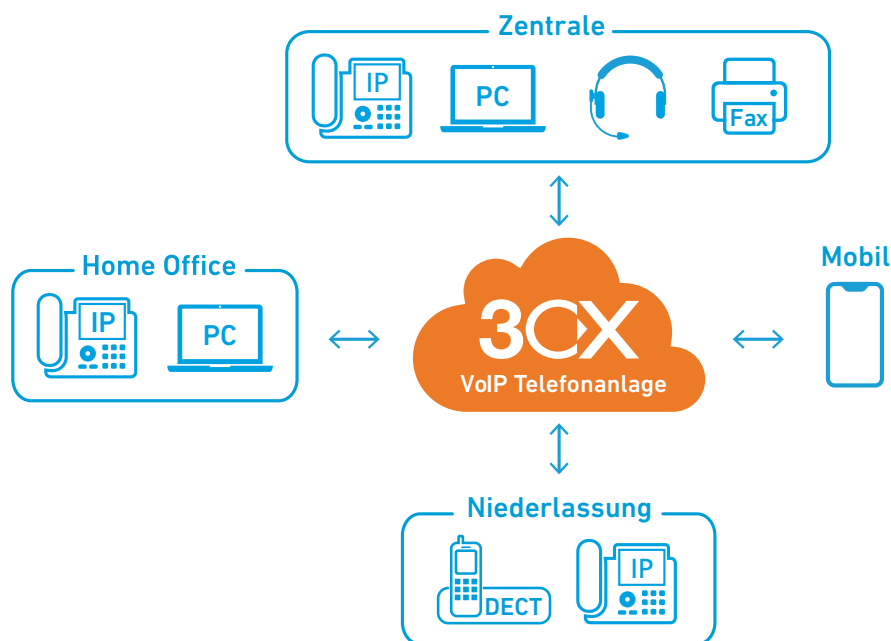


Flexibel und skalierbar

Die 3CX wird aufgrund ihrer Flexibilität und ihrem einfach skalierbaren Lizenzmodell sowohl von kleinen und mittelständischen Firmen, als auch von Großunternehmen geschätzt. Im Gegensatz zu herkömmlichen Telefonanlagen mit teuren Systemtelefonen kann die 3CX mit Endgeräten verschiedenster Hersteller betrieben werden (Seite 14). Die 3CX passt sich mit ihrem auf simultanen Anrufkanälen basierenden Lizenzmodell flexibel an Ihren Bedarf an. Die Anzahl der Nebenstellen und Endgeräte ist dabei unbegrenzt.

Mit 3CX lassen sich Niederlassungen, Home-Office-Arbeitsplätze und mobile Mitarbeiter in einer Kommunikations-Architektur abbilden und zentral steuern. Die Zusammenarbeit der Mitarbeiter kann so unabhängig von deren jeweiligen Standorten gebündelt werden. Beispielsweise können Mitarbeiter aus verschiedenen Niederlassungen gemeinsam ein hohes Anrufaufkommen bearbeiten, wenn die Situation dies erfordert. Ob Sie über wenige Nebenstellen verfügen oder über 5.000 Mitarbeiter an vielen Standorten einbinden möchten - unser Projektmanagement realisiert die optimale kommunikative Infrastruktur für Ihr Unternehmen basierend auf SD-WAN, MPLS, Glasfaser, VDSL, LTE etc.

Betrieben wird die 3CX vorzugsweise als Cloud-Lösung, aber auch ein lokaler Betrieb auf eigenem Server ist möglich und kann in Fällen mit besonderen Anforderungen sinnvoll sein (Seite 8).



Features

Bereit für jeden Einsatzzweck

Der breite Funktionsumfang sowie die hohe Anpassbarkeit sind essenzielle Merkmale der 3CX und Grund für ihre hohe weltweite Verbreitung und Einsatz in bekannten Großunternehmen.

Dank des an Gesprächskanälen orientierten Lizenzmodells der 3CX profitieren Sie vom gesamten Funktionsumfang der 3CX ohne zusätzliche Lizenzkosten für einzelne Funktionen leisten zu müssen. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Telefonanlage an sich verändernde Kommunikationsgewohnheiten wie beispielsweise den Einsatz von Microsoft Teams, bietet Ihrem Unternehmen Zukunftssicherheit.

Das Smartphone als mobile Nebenstelle



Mittels der 3CX-App für Android & iOS können Ihre Mitarbeiter ihre geschäftliche Nebenstelle überall mitnehmen. Anrufe werden als Nebenstelle entgegengenommen und können an Kollegen weitergeleitet werden, ohne Kunden eine neue Nummer geben zu müssen. Vom Präsenzstatus bis zum zentralen Telefonbuch stehen Ihnen alle Funktionen der 3CX auch auf dem Smartphone zur Verfügung.

Integration in Microsoft Teams



3CX unterstützt nativ Microsoft Teams. Die Teams-Telefonie-Integration bietet eine günstige Alternative zu Microsoft 365. Benutzer können über 3CX SIP-Trunks telefonieren und dabei kostengünstige (inter-)nationale Tarife regionaler SIP-Anbieter nutzen. 3CX bietet ein nahtloses, einheitliches Anruferlebnis sowohl für 3CX-Benutzer, welche Teams-Benutzer anwählen, als auch für Teams-Benutzer, die sich über eine ihnen bereits vertraute Oberfläche einwählen können. Über Drittanbieter-Produkte kann der Status zwischen Teams und 3CX synchronisiert werden.

Videokonferenzen via Browser



Mit WebRTC können Video- und Audiokonferenzen direkt über den Internetbrowser durchgeführt werden. Teilnehmer können den Meetings ohne das Herunterladen zusätzlicher Plugins beitreten. Selbstverständlich beherrscht die 3CX auch Telefonkonferenzen bzw. gemischte Telefon, und Videokonferenzen in Übereinstimmung mit der Europäischen Datenschutzgrundverordnung DSGVO - ohne „Zwischenspeicherung“ Ihrer Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums.



Zentrale Verwaltung aller Endgeräte

Telefone, Handys, Smartphones, DECT-Telefone und die gesamte Anlagenkonfiguration können zentral mit einer intuitiven Benutzeroberfläche schnell und zuverlässig administriert werden.



Warteschleifen und Signalisierungsgruppen

Eingehende Telefonate werden in Warteschlangen geführt und können von definierten Gruppen eingesehen und abgearbeitet werden. Eingehende Anrufe können Mitarbeitern entsprechend ihrer Qualifikation automatisch zugewiesen werden. Blacklisting und weitere essentielle Features für den Einsatz der 3CX im Callcenter sind im Lizenzumfang enthalten.



Digitaler Receptionist und Call-Flow-Management (CFM)

Das sprachgeführte Menüsystem – der sog. digitale Receptionist – weist Anrufer der richtigen Sachbearbeitergruppe, Niederlassung oder sonstigen Organisationseinheit zu. Unsere Techniker programmieren nach Bedarf individuelle Call-Flows, Automatisierungen und Anbindungen an nachgelagerte Applikationen als zusätzliches Leistungsangebot.



Chat

Kommunizieren Sie jederzeit mit Ihren Kollegen während Telefonaten oder Videokonferenzen über den verschlüsselten 3CX Chat.



Web-basiertes Kommunikationssystem

3CX ermöglicht es Besuchern Ihrer Firmen-Webseite, eine unmittelbare Verbindung in Echtzeit mit Ihrem Unternehmen (Click-to-Chat, Click-to-Call, Click-to-Meet) herzustellen. Das hierfür erforderliche „3CX Live Chat & Talk“-Plugin lässt sich ohne viel Aufwand in Ihre Webseite integrieren.



Vollautomatisch synchronisierte Telefonbücher

Mit der 3CX können Sie sehr große interne und externe Telefonbücher in Sekundenbruchteilen durchsuchen. Ein Klick auf den gefundenen Kontakt wählt die Gegenstelle an. Die Daten pflegen Sie wie bisher in Ihrem Warenwirtschaftssystem, in Outlook, Exchange oder einem anderen Datenbanksystem.



Präsenzstatus

Die Verfügbarkeit der Kollegen wird mit unterschiedlichen Präsenzstatus visualisiert. Erfolgreiche Verbindungsversuche werden verhindert und wertvolle Arbeitszeit gespart.



Bridging und Fallback-Optionen

Für Gespräche zwischen den Niederlassungen fallen keine Gesprächskosten an. Sollte eine Filiale bspw. wegen eines Stromausfalls temporär nicht erreichbar sein, können Anrufe automatisch an andere Firmenstandorte weitergeleitet werden.



Fax-to-E-Mail

Eingehende Faxe werden von der 3CX-Telefonanlage als Dateianhang via E-Mail der jeweils gewünschten Benutzergruppe zugestellt. Wenn herkömmliche Stand-alone-Faxgeräte zum Einsatz kommen sollen, so können Digital-Analog-Wandler eingesetzt werden. Über unsere Partner FAX.DE und Peoplefone können Sie Faxe auch ohne Faxgerät versenden. Scannen Sie einfach das zu faxende Dokument und lassen Sie es gegen Versandquittung von unserem Partner an den Empfänger faxen.

Cloud oder Lokal

In der Cloud spielt die 3CX ihre ganze Stärke aus

Der Betrieb der 3CX-Telefonanlage in der Cloud geht für unsere Kunden mit so starken Vorteilen einher, dass wir seit Jahren primär den cloudgestützten Betrieb empfehlen. Als einer der größten Hamburger Cloud-Anbieter verfügen wir über die nötige Expertise im IP-Sektor für den reibungslosen Betrieb Ihrer Telefonanlage. Unsere Arconda Cloud befindet sich in einer georedundanten Rechenzentren-Infrastruktur von GlobalConnect und AtlasEdge in Hamburg in direkter Nachbarschaft zu unserem Firmensitz.

In speziellen Fällen kann ein lokaler Betrieb der 3CX der Cloud-Lösung vorzuziehen sein. In diesen Fällen bieten wir eine lokale Lösung »on premise« an.



Die Vorteile von 3CX im Cloudbetrieb:

Ready to use

Schließen Sie die Telefone einfach an ihre Netzwerkdozen an. Sie brauchen außer den Telefonen keine weitere Hardware.

Segregation

Ihre 3CX wird vollständig isoliert von den Systemen unserer anderen Kunden auf einem eigenen Server mit eigenen virtuellen Festplatten und einem eigenen Netzwerk (Ihrem VLAN) in unserer Cloud betrieben.

Ausfallsicherheit

Sie bleiben auch bei einem Ausfall der Internetanschlüsse mittels der App über das Mobilfunknetz weiter für Ihre Kunden erreichbar.

Full-Service-Dienstleistungspaket:

- Einsatzfähige Grundkonfiguration inklusive - keine Einrichtungskosten
- Laufende Aktualisierung der 3CX Software und Ihrer SIP-Telefone
- Technischer Support per Hotline (Mo.-Fr. von 8 - 17 Uhr)
- 2-h Reaktionszeit
- Professionelle Datensicherung gem. 3-2-1-0-Verfahren

Hochverfügbarkeit

Ihre 3CX wird auf ausfallsicheren Rechnerverbundsystemen in verschiedenen Brandschutzabschnitten an getrennten Standorten betrieben. Die Infrastruktur ist mehrfach redundant angelegt und vor Elementarereignissen bestens geschützt.




Bequeme Administration

Sie können Ihre 3CX in der Hosted Cloud Arconda uneingeschränkt administrieren und konfigurieren oder diese Aufgaben gezielt an unser 3CX-Kompetenzcenter delegieren.

Die Alternative: 3CX Lokal (on premise)

Trotz der Vorteile, die mit dem Betrieb der 3X in der Cloud einhergehen, kann es Fälle geben, in denen ein lokaler Betrieb der Telefonanlage als Alternative angezeigt ist.

Dies ist beispielsweise der Fall:

-  Wenn die Internetbandbreite Unzureichend ist
-  Wenn betriebliche Mitbestimmungsgremien den Einsatz in der Cloud behindern
-  Wenn besondere Anforderungen an die lokale Verfügbarkeit im Katastrophenfall bestehen

In diesen Fällen kann die 3CX - abhängig von der Anwenderzahl und der Anforderungen - auf einem Microsystem oder einem (virtuellen) Server betrieben werden. Die Betreuung der lokalen Umsetzung kann im gewünschten Umfang durch uns erfolgen. Wir empfehlen zudem, ein Backup in unserem Rechenzentrum vorhalten zu lassen.

Gesprächskosten senken

Sparen Sie bis zu 70 Prozent Telefonkosten ein

Reduzieren Sie Ihre Gesprächskosten mit 3CX und dem passenden Trunk-Provider um bis 70 Prozent. Möglich wird dieses durch eine Analyse Ihrer Leistungsnutzung, der Gesprächsverteilung und des Telefonverhaltens.

Für die Auswahl des für Ihr Unternehmen günstigsten Angebotes analysieren wir bei Bedarf die von Ihnen bereitgestellten anonymisierten Gesprächsdaten Ihrer 3CX-Telefonanlage. Anhand des Datensatzes rechnen wir einen Beispielmonat mit (Flatrate-)Tarifen verschiedener Anbieter durch. Anschließend empfehlen wir Ihnen den für Sie attraktivsten Trunk-Provider und teilen Ihnen mit, welche Telefonkosten der betrachtete Monat mit diesem Anbieter hervorgerufen hätte.

Dank des leistungsfähigen Trunkmanagements und der Clip-no-Screening-Fähigkeiten der von uns empfohlenen Trunks können sie Trunks zusätzlich einsetzen und der ggf. langen Vertragslaufzeit ihres aktuellen Trunkproviders entfliehen. Die intelligent gesteuerte Integration zusätzlicher Trunks ist mit 3CX unkompliziert in Eigenregie möglich oder kann von unserem Service-Team vorgenommen werden.



Dieser Service wird von uns kostenlos und unverbindlich auch für Nicht-Bestandskunden angeboten.

Sichere Internetversorgung

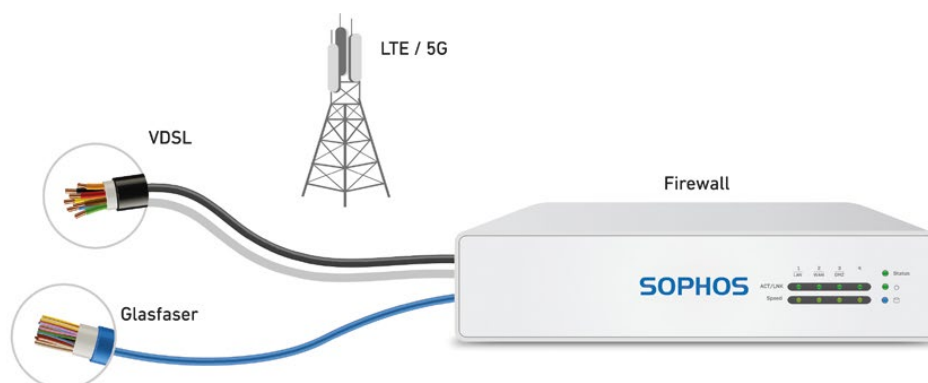
Auch im Notfall erreichbar bleiben

Für Privatleute mag eine Unterbrechung ihres Internetanschlusses nur ein vorübergehendes Ärgernis sein, für ein Unternehmen hingegen sind die Folgen eines plötzlichen Internetausfalls dramatisch. Der Betrieb einer digitalen Telefonanlage erfordert daher eine besonders sichere und zuverlässige Internetversorgung.

Ein einzelner Internetanschluss kann durch Probleme des Providers, Baumaßnahmen o. ä. ausfallen – ein Risiko, das wir Ihnen als Systemintegrator konzeptionell nicht nehmen können. Wir empfehlen Ihnen stattdessen, zwei verschiedene voneinander unabhängige Internetschlüsse zu betreiben, die auf unterschiedlichen Techniken wie Glasfaser, Kupferkabel oder Funk/LTE basieren.

Die Wahrscheinlichkeit, dass zwei voneinander unabhängige Internetanschlüsse zeitgleich ausfallen, ist extrem gering. Durch eine geschickt konfigurierte Firewall leiten wir die Kommunikation bei dem Ausfall eines Anschlusses sofort auf den anderen verbliebenen Anschluss um – vollautomatisch und ohne nennenswerte Unterbrechung.

Wir realisieren diese ausfallsicheren Internet-Anbindungen mit Firewalls des englischen Herstellers Sophos, die als Ausführungen für kleinere Einrichtungen bis zur Enterprise-Lösung bei einer Vielzahl von Standorten bei einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis verfügbar sind.



Mobile Kommunikation

Kabellos unterwegs mit DECT oder VoWLAN

Das innerbetriebliche kabellose Telefonieren lässt sich sowohl über die klassische DECT-Funktechnik als auch über das WLAN mittel VoWLAN umsetzen. Unterwegs außerhalb der Firmenstandorte kann die Kommunikation über das mobile Internet via Smartphone mit SIM-Karte stattfinden.

DECT - der Klassiker

Der 1993 eingeführte DECT-Standard ist speziell für das Telefonieren geschaffen worden und zeichnet sich bis heute durch eine gute Gesprächsqualität und eine vergleichsweise gute Sendeleistung der DECT-Funkzellen aus. Die Liegenschaften werden dabei mit sich überlappenden Funkzellen ausgestattet, die das Telefonat von einer Funkzelle an die nächste übergeben (Handover/Roaming).

Dank der bisher großen Verbreitung von DECT-Systemen sind diese für verschiedenste Einsatzbereiche verfügbar – ob als Funkzelle für die Außenmontage, als »ruggedized« Mobilteil für den Außen- oder Werkstattbereich oder als Headset. Wir sind auf die Installation und den Betrieb der marktführenden DECT-Systeme von SNOM, Yealink und Siemens spezialisiert.

VoWLAN - Sprache über das WLAN

In Niederlassungen mit einer guten WLAN-Ausleuchtung kann die mobile Kommunikation mittels VoWLAN (Voice over Wireless Local Area Network) über Smartphones erfolgen. Aufgrund der Tatsache, dass Smartphones mit großen Displays bereits zu Preisen von DECT-Telefonen verfügbar sind, kann der Verzicht auf eine DECT-Infrastruktur zugunsten einer auf VoWLAN beruhenden Lösung die wirtschaftlich attraktivere Variante sein.

Ein weiterer Vorteil der VoWLAN-Lösung stellt die optionale Erreichbarkeit über Ihr WLAN-Netz hinaus dar – z.B. in Außenbereichen oder auf Dienstfahrten. Für ein geringes Entgelt kann zusätzlich eine »StandBy«-SIM-Karte in das Smartphone eingesteckt werden, die nur dann den Datenverkehr abrechnet, wenn Sie sich außerhalb der Abdeckung Ihres WLANs befinden.

Zum Lieferumfang der von uns empfohlenen 3CX-Telefonanlage gehören ergonomische 3CX-Mobil-Clients für Android und iOS (Apple), mit denen wir inzwischen auf Erfahrungen aus zahlreichen Projekten zugreifen können. Alle bereits vorhandenen Mobiltelefone können lizenzkostenfrei als mobile Endgeräte mit Ihrer neuen VoIP-Telefonanlage genutzt werden. Bei neu errichteten Telefonanlagen im gewerblichen Bereich haben die VoWLAN-Lösungen die klassischen DECT-Systeme bereits weitestgehend verdrängt.

Videokonferenzen

Nonverbale Kommunikation inklusive

Als vollwertige Alternative zur Videokommunikation in Microsoft Teams steht Ihnen eine Videokonferenzfunktion als integraler Bestandteil von 3CX ohne zusätzliche Lizenzkosten zur Verfügung. Gestalten Sie virtuelle Meetings mit Mitarbeitern und Kunden. Außer einem Webbrowser wird dank modernster WebRTC-Technologie keine weitere Software benötigt.

Vorzüge und Funktionen der 3CX Videokonferenzfunktion:

- Funktioniert ohne Softwareinstallation (dank WebRTC wird nur ein Webbrowser benötigt)
- Kein(e) Konten/Einrichtungsaufwand
- Teilen und Präsentieren von Dokumenten und Bildschirmhalten
- Intuitiv bedienbare Managementfunktionen, um Konferenzen mit vielen Teilnehmern professionell zu gestalten
- App für iOS und Android Smartphones (3CX Video Conference)
- Kombinierte Video-/Telefonkonferenzen ohne Webbrowser
- Link zu privaten Videokonferenzräumen für Ihre Visitenkarten - z.B. <http://meet.fe.arconda.ag>
- Vollständig DSGVO-konform
- Aufzeichnungsfunktion, Bandbreitenmanagement, Remotesteuerung etc.



Hardware

IP-Telefone und mehr für Ihren Bedarf

Die 3CX-Telefonanlage unterstützt eine große Anzahl IP-fähiger Telefone verschiedener Hersteller. Die Telefone können entsprechend den Anforderungen des Arbeitsplatzes ausgewählt und frei kombiniert werden. Nachstehend zeigen wir Ihnen eine kleine Auswahl von Telefonen, die wir aufgrund von technischen, qualitativen und funktionalen Erfahrungen empfehlen:



Snom D865



Snom D735



Snom D712



Yealink T58A



Yealink T54W



Yealink T42S

Tischtelefone:

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Snom D1-Serie: | D120 |
| Snom D3-Serie: | D315, D335, D385 |
| Snom D7-Serie: | D713, D715, D717, D735, D785, |
| Snom 8-Serie: | D862, D865, D868, D895 |

| | |
|-------------------|-----------------------------|
| Yealink T1-Serie: | T19P/E2 |
| Yealink T2-Serie: | T21P/E2, T23P, T27P/G, T29G |
| Yealink T3-Serie: | T30, T31, T33 |
| Yealink T4-Serie: | T42, T43, T46, T48 |
| Yealink T5-Serie: | T53, T54, T57, T58, T59, |

SNOM

Yealink

DECT-Schnurlostelefone / Multizellensysteme:

Gigaset DECT Pro Serie: S510H, SL610H, R630H, S650H, SL750H, R700H, S700H, SL800H

Gigaset DECT Basis: N670, H870

Yealink DECT-Serie: W56H, W59R, W73H, W73P, W60P, W60H

Snom DECT-Serie: M25, M65, M80, M85

Snom DECT-Basis: M300, M700, M900



Konferenztelefone:

Polycom Sound Station: 5000, 6000, 7000

Yealink: CP860, CP960

Snom C300, C52, C520

Videokonferenzlösungen:

Logitech: Connect - Conference Cam



Connect
Conference Cam

Headsets:

Jabra: Alle

Plantronics: Alle

Plantronics: Alle

Seniorentelefone:

Ergophone: S500, S510 IP

Gigaset: E290, DA510, PL580



Ergophone S510IP

Alarmserver und Lichtrufsysteme:



Hoteltelefone:

Vtech Hospitality: A2210, A2210, S2421, CTM-S2442, S2320, S2220, S2221, S2411

Fanvil: H5



Fanvil H5

Microsoft Teams & 3CX

Teampplay mit Statusabgleich

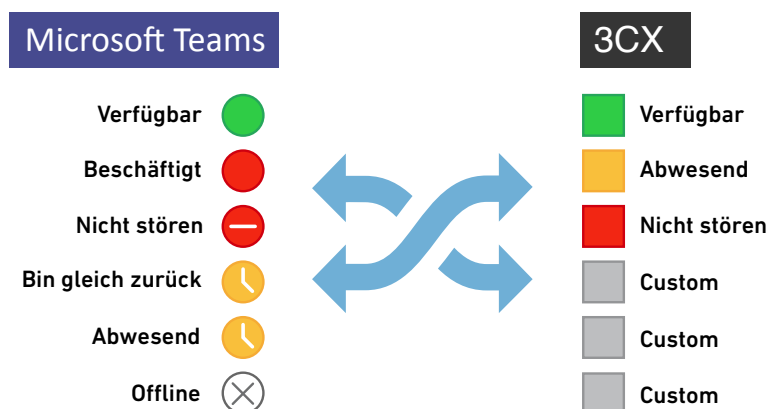
Sie nutzen bereits Microsoft Teams? 3CX bietet eine Teams-Integration, die die Zusammenarbeit beider Systeme optimiert.

- + 3CX-Benutzer können Teams-Anwender anrufen und umgekehrt.
- + Wenn ein Benutzer die Teams-Oberfläche bevorzugt, können alle eingehenden Anrufe als Teams-Anruf an ihn weitergeleitet werden.

Status Sync:

Mit dem eigens von uns entwickelten Add-On „Status Sync“ kann der aktuelle Präsenzstatus zudem automatisiert zwischen beiden Anwendungen abgeglichen werden. Egal, ob Sie gerade in Teams ein Telefonat führen oder sich in einer Videokonferenz befinden – Ihr 3CX-Status entspricht dem in Teams und umgekehrt.

Die Übersetzungen der Status können dabei für jeden Nutzer individuell definiert werden. Auch die Verwendung von benutzerdefinierten 3CX-Status ist möglich.



Fallbeispiel

Autohaus Claas Wehner migriert auf 3CX



Das Autohaus Claas Wehner verfügt über 7 Niederlassungen in der Metropolregion Hamburg und beauftragte uns, im Rahmen der Umstellung auf IP-Telefonie ein Migrationskonzept für eine neue zentrale Telefonanlage zu entwickeln und umzusetzen. Hierbei gab es einige besondere Anforderungen zu beachten.

Projektziele:

Die vorhandenen Telefonanlagen unterschiedlicher Hersteller sollten durch ein zentrales System mit Vernetzung aller Standorte ersetzt werden, dessen Administration zentral erfolgen kann. Eingehende Anrufe sollten mittels eines digitalen Receptionisten per automatischer Abfrage an die zuständigen Marken und Abteilungen durchgestellt werden. Die weitläufigen Liegenschaften benötigten zudem eine leistungsfähige DECT-Ausleuchtung um Büros, Werkstätten, Showrooms und Fahrzeugplätze sicher abzudecken.

Lösung:

Gemeinsam mit den Fachbereichen erarbeiteten wir ein Callflow-Konzept, das die Verteilung der eingehenden Anrufe optimiert. Dank eines Parallelbetrieb-Konzeptes konnte die Funktionalität durch das Autohaus Wehner vor dem Produktbetrieb validiert werden, die Mitarbeiter konnten Grundfunktionen des Systems kennenlernen und der Umstieg auf das neue System konnte unterbrechungsfrei während des Geschäftsbetriebs erfolgen. Die Telefonanlage wurde in der Hosted Cloud Arconda aufgesetzt. In den Filialen kommen Yealink-Tischtelefone und eine DECT-Multizellenlösung von Siemens zum Einsatz.

Geschäftsnutzen:

„Der Umstieg auf die 3CX-Telefonanlage hat die Administration unserer Telefonie vereinfacht, unsere Servicequalität verbessert und unsere Telefonkosten gesenkt. Mit den Statistik-Funktionen unserer neuen 3CX-Anlage können wir zudem die Warteschleifen und Benutzeraktivität auswerten, die Wartezeiten für Anrufer minimieren und so die Auslastung unserer Mitarbeiter effizienter gestalten.“

Claas Wehner
Geschäftsführer

Über uns

Systemerprobt seit über 20 Jahren

Wir sind IT-Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnik. Unser Serviceangebot umfasst Managed Services wie VoIP, E-Mail, Datensicherung etc. bis hin zu kompletten Infrastrukturen bzw. virtuellen Serverfarmen. Wir stellen über die Dienste und Serverinfrastruktur hinaus den Betrieb von Verfahren und Geschäftsprozesse unserer Kunden sicher. Unsere Lösungskonzepte und Produktempfehlungen sind auf die Anforderungen unserer mittelständischen Kunden ausgerichtet, wobei wir uns als Berater und Technologiepartner einbringen.

Wir betreuen Kunden an Standorten in Deutschland, Österreich, Schweiz, Dänemark und Polen. Unser Schwerpunkt liegt dabei auf den Metropolregionen Hamburg und Berlin, in denen sich auch unsere Betriebsstätten befinden. Die Hosted Cloud Arconda betreiben wir in zwei hochverfügbaren Rechenzentren - eines davon in unmittelbarer Nähe unseres Firmensitzes.

Wir setzen auf (Standard-)Lösungen großer Marktführer. Denn etablierte Standards haben neben geringeren Kosten für unsere Kunden auch weitere Vorteile in den Bereichen (Zukunfts-)Sicherheit, Qualität und Anwenderfreundlichkeit. Als offizieller Partner und Reseller halten wir durch Zertifizierungen und Mitarbeiterschulungen ein konstant hohes Qualitätsniveau aufrecht.

Ihr Ansprechpartner:



Frank Espenhain

Tel: 040 823158-15

Mail: f.espenhain@arconda.ag

ARCONDA.systems
A k t i e n g e s e l l s c h a f t

Arconda Systems AG
Sportallee 6
22335 Hamburg
Tel. +49 40 823158-0
Fax. +49 40 823158-99

Verwaltung:
Dorfstr. 83a
25499 Tangstedt
Deutschland

Niederlassung Berlin:
Bessemerstraße 82
12103 Berlin
Tel. +49 30 4036190-0
Fax. +49 30 4036190-99

E-Mail: info@arconda.ag
Web: www.arconda.ag



Referenzen (Auswahl):

DELLO


HanseMerkur


Hildebrandt
Packende Welten

 **TOM TAILOR**

 **daume**


CENTRUM



Rovell
HOTELS


Köln Bonn Airport


AARSLEFF

 **hannover
airport**

**UEXKÜLL
+STOLBERG**

FBB FLUGHAFEN
BERLIN
BRANDENBURG

**AIRPORT
SAARBRÜCKEN** **SCN**

Partner (Auswahl):

easybell
PARTNER

Yealink
Certified
Partner
- 2020 -

 **Vodafone**
Business Partner Silber


Microsoft®
.NET

UNIFY
Partner

IBM
Gold
Business Partner


SOPHOS
Authorized Partner

snom
Silver
Partner

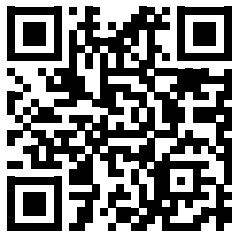

peoplefone
Partner 2023

Ihr Individuelles Angebot

kostenlos und unverbindlich:

1. Schritt

QR-Code scannen



arconda.ag/angebot



2. Schritt

Drei Fragen
beantworten



3. Schritt

Angebot erhalten



Tel: 040 823158-0
E-Mail: info@arconda.ag
Web: www.arconda.ag

ARCONDA.systems