

Für die Fachpresse

München, Mai 01, 2009

Siemens Enterprise Communications (SEN) ermöglicht KMUs die Implementierung von Unified Communications per einfachem Software-Upgrade

OpenScape® Office Application Suite für HiPath® 3000 hilft kleinen und mittleren Unternehmen, versteckte Kommunikationskosten zu vermeiden, ihre Effizienz zu verbessern und ihre Wettbewerbsposition zu stärken.

OpenScape Office UC ist ab sofort als Software-Upgrade für das konvergente Kommunikationssystem HiPath 3000 verfügbar, das weltweit eine halbe Million Mal im Einsatz ist. Die Unified Communications (UC) Applikation OpenScape Office, bietet alle Funktionalitäten eines Contact Centers, verknüpft mit Verfügbarkeitsanzeigen. Der Hersteller Siemens Enterprise Communications, einer der führenden Anbieter von Lösungen für die Unternehmenskommunikation, hilft KMUs damit, mit Unified Communications ihren Kundenservice zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu wahren – selbst inmitten der aktuellen globalen Wirtschaftskrise.

Die neue Lösung unterstützt KMUs auch bei der Senkung versteckter Kommunikationskosten. Diese deckte das Marktforschungsinstitut SIS International Research kürzlich in einer globalen Untersuchung über die Einführung von UC bei KMUs auf. Die Studie zeigte, dass Firmen mit ca. 100 Mitarbeitern mehr als 390.000 Euro jährlich verlieren können, wenn sie dieses Problem der versteckten Kosten ignorieren. Darüber hinaus wurde darin festgestellt, dass 20 Prozent dieser Kosten durch UC eingespart werden können.

Die OpenScape Office UC-Anwendung, die SEN erstmals im letztem Jahr auf der HiPath OpenOffice ME vorstellte, kann ab sofort noch höher skaliert werden – bis zu 384 Nutzer können nun von anwenderfreundlichen Sprach- und Konferenz-Diensten, Verfügbarkeitsanzeigen, Mobilität, Voicemail, Messaging und Contact-Center-Funktionalitäten profitieren. Da OpenScape Office ab sofort auf der weit verbreiteten HiPath 3000-Plattform von Siemens Enterprise Communications läuft, kann UC per einfachem Software-Upgrade in IP- (Internet Protocol), TDM- und Analog-Umgebungen implementiert werden. So profitieren die Kunden von Siemens Enterprise Communications jetzt von zusätzlicher Flexibilität bei der Umstellung auf UC.

Gezielte Unterstützung für kleine und mittelständische Unternehmen

Mit OpenScape Office auf der HiPath 3000 lassen sich leistungsstarke UC-Funktionen zur Lösung der Herausforderungen nutzen, die sich den KMUs stellen. Einige der wichtigsten Leistungsmerkmale sind:

- Integriertes Präsenzmanagement – die Mitarbeiter sehen auf einen Blick, ob der gewünschte Kollege für einen Telefonanruf oder eine Ad-hoc-Telekonferenz verfügbar ist. Probleme, die durch ineffiziente Koordination und das Warten auf Informationen verursacht wurden, werden vermieden.
- Contact-Center-Funktionalität, wie zum Beispiel VIP-Service, intelligentes Call Routing und integriertes Präsenzmanagement, versetzt KMUs in die Lage, ihren Kundenservice zu verbessern und so die Anzahl von Beschwerden zu reduzieren
- AutoAttendant- und Anruf-Journal-Funktionen reduzieren die Zahl unerwünschter Anrufe, die die Mitarbeiterproduktivität einschränken.
- Mobilitätsfunktionen, die die Anforderungen der mobilen Mitarbeiter von heute erfüllen. Die Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, ortsunabhängig zu arbeiten und zu kooperieren – es spielt keine Rolle mehr, ob sie sich im Büro befinden oder gerade unterwegs sind. Sie sind überall für Kunden und Kollegen erreichbar.

Die Firma STRACK NORMA, Lieferant von Form- und Stanznormalien, hat die neue Software-Lösung OpenScape Office im Rahmen eines Pilotprojekts in ihrem Lüdenscheider Contact Center getestet. Durch die Integration in die vorhandene Microsoft-Umgebung können Strack-Mitarbeiter nun in Outlook sehen, ob ihre Kollegen verfügbar sind, bevor sie Anrufe von Kunden weiterleiten. „Wir haben die Weltwirtschaftskrise genutzt um uns mit der neuesten Kommunikationstechnik einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Unsere Kunden profitieren von minimalen Wartezeiten durch intelligentes Routing. Wir profitieren von mehr Flexibilität durch die Möglichkeit der hausinternen Wartung des Systems“, sagte Dietmar Hennecke, Netzwerkadministrator bei STRACK NORMA.

Der ebenfalls in Lüdenscheid beheimatete Telekommunikationsspezialist E-Komm hat als Partner von Siemens Enterprise Communications die Lösung installiert. „Mit HiPath 3000 in Kombination mit OpenScape Office wird eine neue Ära der Telekommunikation eingeleitet“, sagte Carsten Engel, Geschäftsführer von E-Komm.“

Risikoarme UC-Implementierungen mit hohem Nutzenpotenzial

Bestandteil der Open Communications-Strategie von Siemens Enterprise Communications ist die Unterstützung der Kunden mit software- und standard-basierten Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Damit haben Kunden die Möglichkeit, in ihren Unternehmen bei der Implementierung von Unified Communications Risiken zu senken und von niedrigeren TCO (Total Cost of Ownership) zu profitieren. Darüber hinaus versetzt das Migrationskonzept OpenPath sie in die Lage, in ihrer eigenen Geschwindigkeit und von praktisch jeder vorhandenen Kommunikationsumgebung auf UC umzusteigen.

„OpenScape Office bietet Unified Communications für alle unsere KMU-Kunden und Neukunden. Die Funktionalitäten der Enterprise-Klasse stehen nun völlig unabhängig von der eingesetzten Plattform-Technologie zur Verfügung“, so Rudi Hamann, Leiter Produkt-Management SME Plattformen bei Siemens Enterprise Communications. „Unseren ca. 500.000 HiPath 3000-Kunden können wir jetzt einen einfachen und kostengünstigen Software-Upgrade auf UC anbieten, der lediglich einen geringen Investitionsaufwand erfordert. Unternehmen und Kunden, die ihre vorhandene Kommunikationsinfrastruktur verbessern möchten, können wir einen offenen, standardbasierten und wirtschaftlichen Pfad zu UC anbieten.“

Für KMUs, die das Potenzial von UC bei der Senkung versteckter Kosten analysieren möchten, hat Siemens Enterprise Communications einen Online-Kostenrechner entwickelt.

OpenScape Office auf HiPath 3000 ist ab Juni über den direkten und indirekten Kanal verfügbar. Vorhandene und neue Kunden können auch von zusätzlichen Kosteneinsparungen durch das CashBack-Promotion-Programm von Siemens Enterprise Communications profitieren.

Über die Siemens Enterprise Communications Group (SEN Group)

Die SEN Group ist ein führender Anbieter von Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Mehr als 14.000 Mitarbeiter in 80 Ländern setzen mit ihrer Expertise in der Daten- und Sprachkommunikation eine Tradition fort, die vor über 160 Jahren mit Werner von Siemens und der Erfindung des Zeigertelegraphen begann. Heute führt das Unternehmen mit seinem "Open Communications" Ansatz den Markt an: Ein vereinheitlichtes Kommunikationserlebnis ermöglicht es Menschen unabhängig von ihrer jeweiligen IT-Infrastruktur so zusammenzuarbeiten, dass ihre Produktivität gesteigert wird. Die SEN Group ist ein Joint Venture des Finanzinvestors The Gores Group und der Siemens AG. Zu der Unternehmensgruppe gehören neben Siemens Enterprise Communications auch Enterasys Networks, SER Solutions, Cycos und iSEC. Im Geschäftsjahr 2008 erzielte die SEN Group einen Umsatz von etwa 3,21 Milliarden Euro.

Weitere Informationen zur Siemens Enterprise Communications Group finden Sie unter www.siemens.com/open

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG.

Information Number: SEN 2009 05.01 d fp

Pressereferat Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG

81359 München
+49 89 722-31263
claudia.heckelmann@siemens-enterprise.com