

CLOUD-TELEFONIE:

Die moderne Zusammen- arbeit



Flexibilität und mobiles Arbeiten sind in der Arbeitswirklichkeit der Handwerksbranche bereits fest verankerte Prinzipien. Dabei steigern moderne Lösungen oftmals auch die Effizienz und den Erfolg der Unternehmen | VON SASCHA KORTEN

Hinzugekommen ist innerhalb der letzten Jahre die digitale Multichannel-Kommunikation, also Kommunikation über unterschiedliche Kanäle wie Sprache, Text und Bild oder Video, die Mitarbeiter inzwischen aber bereits aus dem Privatleben gewohnt sind. Dies führt dazu, daß die Integration in den Berufsalltag nur natürlich erscheint – und oftmals auch gefordert wird. Gerade Handwerksbetriebe sind mitunter – vor allem aufgrund personeller und zeitlicher Ressourcen – noch zögerlich, wenn es um die Implementierung von internen Digitalisierungsprojekten geht. Dabei kann es sich gerade deswegen dort lohnen, über Cloud-basierte Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit nachzudenken. Mit Cloud-basierten Telefonie- und Kollaborationslösungen haben Mitarbeiter die Möglichkeit, mit allen beteiligten Akteuren in Kontakt zu treten – seien es Bauherren, Architekten, Kunden oder die eigenen >>

➤ Kollegen. Ob per Festnetztelefon, Smartphone, Computeranwendung oder Videokonferenz: mittels Multichannel-Kommunikation lassen sich die Vorteile aller Kommunikationskanäle optimal nutzen. Bei einfachen Fragen, die vor Ort auftreten, reicht sicherlich bereits die Chat-Funktion aus. Auch Dokumente lassen sich schnell und unkompliziert via Chat austauschen. Werden die Fragen jedoch komplexer, können Sprachanrufe, Videoanrufe oder auch eine Videokonferenz geschaltet werden. Dies kann in Situationen, in denen visueller Rat von Nöten ist, einen zeitlichen aber auch finanziellen Vorteil verschaffen. Eine Baustelle oder das zu reparierende Gerät kann zum Beispiel per Videoanruf direkt vom Schreibtisch aus in Augenschein genommen werden – ohne vor Ort sein zu müssen. Und so kann gleich die richtige Maßnahme ohne Zeitverzögerung entschieden und veranlaßt werden.

Auf Montage und trotzdem im Büro

Durch die Kommunikationslösungen aus der Cloud steigt die Erreichbarkeit von Handwerkern und auch die Möglichkeit außerhalb des Büros, auf wichtige Unterlagen und Informationen zuzugreifen. Orts- und geräteunabhängige Telefonie und Zusammenarbeit via Cloud fördert also nicht nur die Mobilität, sondern schafft zudem eine schnellere Reaktionsmöglichkeit und erhöht auch die Effizienz. Richtet ein Handwerksbetrieb darüber hinaus mehrere Telefonleitungen ein, so verbessert sich die Erreichbarkeit um ein Vielfaches. Sollte sich ein angerufener Handwerker in einem Gespräch befinden oder verhindert sein, wird der Anrufer dank intelligenten Anruf-Routings automatisch an einen freien Mitarbeiter weitergeleitet. Hierbei lassen sich unterschiedliche Niederlassungen, Mitarbeiter im Home Office oder externe Personen einfach integrieren. Zudem kann eine Vorqualifikation der Anrufer per Sprachdialog und einfacher Menüführung stattfinden, damit die Anrufer schneller zum richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden – mit dem Effekt, daß ein effizienterer Kundenservice auch deren Zufriedenheit erhöht.

Der virtuelle Meetingraum

Ein Cloud-basiertes Kollaborations-Tool erlaubt es dem Unternehmen, einen virtuellen Meetingraum zu etablieren – der von den Anwendern jederzeit und von jedem Ort sowie jedem Gerät aus betreten werden kann. Hier werden wichtige Informationen, Skizzen, Pläne, Bilder oder Verträge von allen Mitarbeitern gleichermaßen eingesehen und auch hochgeladen. Um den Fortschritt eines Projektes zu überwachen und zu gewährleisten, daß alle Teammitglieder immer auf dem neusten Stand sind,

lassen sich viele integrierte Funktionen nutzen, z.B. Aufgaben mit Erinnerungen und Fristen versehen und bestimmten Personen zuweisen.

Implementierung und Flexibilität

Häufig sind fehlende betriebliche Ressourcen und fehlendes IT-Know-how der Grund für einen zögerlichen Digitalisierungsprozeß in Handwerksbetrieben. Der Vorteil, den Cloud-Lösungen gegenüber vor Ort installierten Telefonanlagen bieten, ist das Wegfallen des Installationsprozesses, wodurch lediglich geringe Verwaltungs- und Wartungskosten anfallen. Ferner sind die Gerätschaften dank automatischer Updates immer auf dem aktuellsten technischen Stand. Die Lösung bietet sich somit vor allem für kleinere Handwerksbetriebe an, die geringe personelle und IT-Ressourcen aufweisen. Abgesehen von den geringen Verwaltungs- und Wartungskosten fallen auch die Anschaffungskosten der Hardware weg, da Telefonie- und Kollaborationsdienste in der Cloud gehostet werden. Sie lassen sich einfach auf bestehender, moderner Hardware installieren und können sofort genutzt werden. Ganz nach individuellem Bedarf können Unternehmen dank flexibler und skalierbarer Cloud-Lösungen ihre Kommunikations- und Kollaborationskanäle anpassen und sind nicht auf teure und oftmals komplexe Lösungen angewiesen. Beispielsweise besteht die Möglichkeit, jeden Mitarbeiter mit den benötigten Funktionen individuell auszustatten und diese gegebenenfalls flexibel zu erweitern oder zu reduzieren. Kosten lassen sich somit auf ein Minimum reduzieren.



Sascha Korten, Director Sales Specialists Germany | Avaya GmbH & Co. KG Alle Bilder: avaya

FAZIT

Die digitale Transformation macht auch vor der Handwerksbranche nicht halt, und Cloud-basierte Telefonie und Kollaborationstools sind ein erster Schritt in eine vernetzte Arbeitswelt. Neben einer vereinfachten Kommunikation erhöhen Cloud-Lösungen die Erreichbarkeit sowie die Mobilität der Mitarbeiter und senken zudem die Betriebskosten. Schlußendlich wirken sich digitale Lösungen auch positiv auf die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden aus und tragen somit zu einem besseren Image bei. ☞

Noch Fragen?

<https://www.avayacloud.de/>