

**N**ICHT NUR IN BESONDEREN KRISENZEITEN wie der aktuellen, sondern auch für Arbeitnehmer mit Familien bietet das Home Office ungeahnte Flexibilität. Doch Abteilungen und Branchenwege, die zu jeder Zeit auf umfassende Funktionen ihrer Telefonanlage angewiesen sind, konnten bisher nur von Home Office träumen. Ob Callcenter, Concierge-Service oder Event-Agentur – um Mitarbeitern einen flexiblen Arbeitsplatz zu ermöglichen, muss die Funktionalität eines Office-Telefons auch am Heimarbeitsplatz gewährleistet sein.

### Alle Funktionen. Jederzeit. Überall.

Mit einer virtuellen Telefonanlage sind Mitarbeiter, die nicht an ihrem Büroarbeitsplatz sitzen, trotzdem über ihre Bürorufnummer erreichbar und können über diese nach außen telefonieren. Es lassen sich aber nicht nur Anrufe auf andere Endgeräte umleiten, sondern die gesamte virtuelle Telefonanlage lässt sich von unterwegs steuern. Dabei ist es völlig egal, ob das Endgerät ein Festnetz- oder ein Mobiltele-

fon ist. Möglich macht es die Benutzeroberfläche der virtuellen Telefonanlage. Im Browser geöffnet, können Mitarbeiter die gesamte Telefonanlage und ihre Funktionalitäten steuern. Dabei haben sie die Möglichkeit, für jede Abteilung individuelle Funktionen festzulegen und zu programmieren.

Im Support sind z.B. Features wichtig, die die Agenten optimal auslasten, für wenig Wartezeit bei den Anrufern sorgen und ihnen unkomplizierte An- und Abmeldungen ermöglichen. Aber auch Gesprächsaufzeichnungen, sogenannte Call Recordings, können über die virtuelle Telefonanlage gesteuert werden. Das ist vor allem für Finanzdienstleister essenziell, denen das Aufzeichnen von Gesprächen gesetzlich vorgeschrieben wird. Ebenso

lassen sich Telefonkonferenzen problemlos organisieren. Um die Kollegen einzuladen, sind nur wenige Klicks in der Benutzeroberfläche nötig. VoIP-Anbieter wie das Berliner Unternehmen Reventix bieten zusätzlich eine Mobile-App fürs Smartphone, über die Kunden die Tarife und Funktionen ihrer virtuellen Telefonanlage auch unterwegs nutzen können und wie gewohnt über ihre Büronummer erreichbar sind. Noch mehr Möglichkeiten eröffnen sich, wenn die virtuelle Telefonanlage mit einem Software-Telefon kombiniert wird.

### Tschüss Tischtelefon. Hallo Softphone.

Ein Software-Telefon, kurz Softphone, ist ein Telefon, das auf dem Laptop oder PC installiert wird. Mitarbeiter müssen also nicht mehr den Hörer halten, sondern können über ein Headset telefonieren. Mit einem Softphone sind Unternehmen unabhängig vom Endgerät und es lässt sich im Handumdrehen auf dem PC installieren. Gerade wenn es schnell gehen muss, ist das ein entscheidender Vorteil gegenüber dem Hardware-Telefon. Doch ein Softphone kann noch mehr: Das Zauberwort lautet CTI-Client. Mit diesem lassen sich Telefongespräche einfach über den PC steuern.

Der große Vorteil offenbart sich allerdings erst durch die Anbindung zu anderen Anwendungen. Laut Softphone-Spezialist Global IP Telecommunications können Softphones mit fast jeder anderen Anwendung verbunden und individuell auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten werden. Nehme man z.B. einen Concierge-Service, der 20 Unternehmen betreut. Jedes der Unternehmen ruft eine individuelle Durchwahl beim Service an und wird zum entsprechenden Service-Agent weitergeleitet. Anhand der Nummer des eingehenden Anrufs erkennt das System automatisch, von welchem Kunden der Anruf stammt, und der Service-Agent bekommt die entsprechende Begrüßungsformel auf dem PC ausgegeben. So erlaubt das Softphone Mitarbeitern auch zu Hause vollste Flexibilität.

Zudem gilt für eine gute Sprachqualität eine VoIP-Bandbreite von 100 kBit/s pro Gespräch. Im Vergleich: Ein Standardstream auf Netflix verbraucht 3.00 kBit/s. Man ist also mit einer kleinen Internetleitung gut für Cloud-Telefonie gerüstet. Trotzdem ist es ratsam, einen DSL-Speedtest durchzuführen und den Zugriff der Geräte und Anwendungen zu priorisieren. ↩

SILVIA TRAN



**Dank Softphone-Lösung** müssen Mitarbeiter nicht mehr den Hörer halten, sondern können einfach über ein Headset telefonieren.

#### SOFTPHONES

## CLOUD-TELEFONIE IM HOME OFFICE

*Für Mitarbeiter vieler Branchen reicht es nicht, den Laptop mit nach Hause zu nehmen und Anrufe umzuleiten. Gerade Unternehmen, die vom Telefonieren leben, bietet eine virtuelle Telefonanlage in Kombination mit einem Softphone viele Möglichkeiten.*