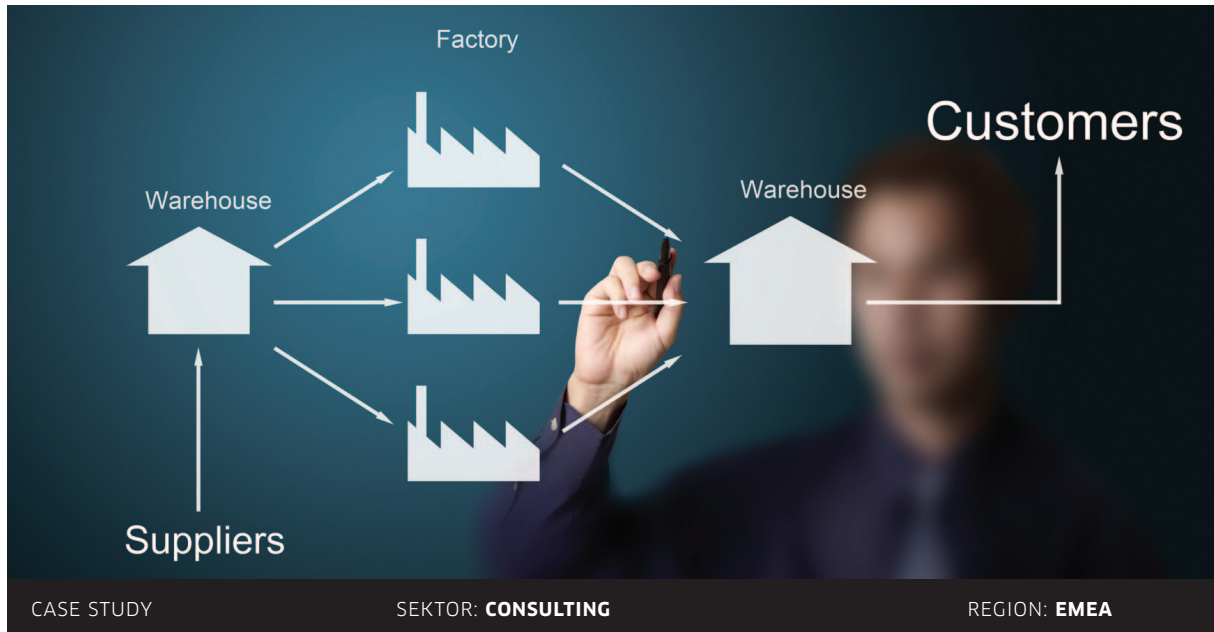


UNTERNEHMENSBERATUNG ISARIUK-INSTITUT VERBESSERT IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN MIT DER ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE RCE



DIE HERAUSFORDERUNG

Mitten in der ländlichen Idylle zwischen Passau und Deggendorf befindet sich das Isariuk-Institut, eine kleine Unternehmensberatung, die sehr breit aufgestellt ist. Das dreiköpfige Team um Dipl.-Ing. Thomas Isariuk ist unter anderem im Bereich Qualitätsmanagement tätig und berät Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen. Hier reicht die Bandbreite von Managementberatung über Wirtschaftlichkeitsanalysen bis hin zu Knowledge-Engineering, Logistik und Rationalisierungsberatung. Ein weiteres Geschäftsfeld des Isariuk-Instituts ist die Informationstechnologie, schwerpunktmäßig Netzwerk-Planung und Konfiguration von Windows-Umgebungen bzw. die Einführung von IT-Sicherheits-Konzepten.

„Wir können bei größeren Beratungsaufträgen auf bis zu zwölf Freelancer zurückgreifen, und zwar aus den unterschiedlichsten Bereichen“, erklärt Isariuk. „Maschinenbauingenieure, Mathematiker, Physiker sowie technische Zeichner zählen zu diesem Personenkreis.“ Das bedeutet, dass sich das Unternehmen ständig verändert – auch deshalb suchte Thomas Isariuk Ersatz für die bisherige Telefonanlage, die sich als nicht flexibel genug erwies und auch nicht der Tatsache Rechnung getragen hatte, dass Unternehmensberater den Großteil ihrer Arbeitszeit unterwegs sind bzw. sich beim Kunden befinden.



Das Isariuk-Institut berät Firmen aus allen Branchen auch in Bezug auf Qualitätsmanagement, Knowledge-Engineering, Rationalisierung sowie IT.

DIE LÖSUNG

„Bei Alcatel-Lucent dachte ich zunächst, dass sie sich nur um mittlere oder große Firmenkunden kümmern“, so Isariuk. „Aber da hatte ich mich wohl auf positivste Weise getäuscht. Ich musste feststellen, dass es auch eine sehr gute Lösung für mich als kleineren Kunden gibt.“ Bevor der studierte Maschinenwesen-Ingenieur sich eingehender mit Alcatel-Lucent beschäftigte, hatte seine Unternehmensberatung eine klassische Telefonanlage im Betrieb, an der einfach mehrere Telefonapparate sowie ein Faxgerät angeschlossen waren. „Hiermit konnten wir schon eine simple Weiterleitung auf das Handy nicht flexibel gestalten“, so Isariuk, der sich dann umfangreich auf dem ITK-Markt informierte, um eine intelligentere Lösung zu finden. „Bei allen klassischen Anlagen, die wir uns angeschaut haben, mussten wir schnell feststellen, dass wir hier immer wieder an Grenzen stoßen würden, und zwar an Design-Grenzen. Wir hätten die jeweilige Anlage immer nur für unseren augenblicklichen Einsatzzweck optimal gestalten können – aber wenn sich meine Ansprüche ändern und ich zusätzliche Leistungsmerkmale integrieren möchte, dann kann ich darauf nicht reagieren bzw. müsste dann wieder eine neue Telefonanlage kaufen.“

Im Falle von Alcatel-Lucent war dies nicht so. Schließlich existiert mit der OmniPCX Office Rich Communication Edition (RCE) ein leistungsstarkes Kommunikationssystem, das auch Kleinstunternehmen anspricht und bei Bedarf mitwachsen kann. „Begeistert hat mich vor allem die Modularität und einfache Ausbaubarkeit des Systems“, erklärt der Ingenieur. „Wenn zum Beispiel eine neue Software angeboten wird

und die Anlagen-Hardware dafür nicht ausreicht, dann muss nur ein kleines Modul ausgetauscht werden. Diese Flexibilität hat mich letztlich überzeugt, denn wir wollen uns einen gewissen Spielraum offenhalten, was neue Anforderungen betrifft.“

Aber es gab nicht nur rationale Gründe, die für dieses Hybrid-System sprachen, das sowohl IP- als auch digitale Telefonie unterstützt und natürlich den Anschluss von analogen Geräten ermöglicht. „Diese Anlage ist so flexibel und gut aufrüstbar, dass das Gesamtpaket unter diesen Aspekten sehr viel günstiger gewesen ist im Vergleich zu den anderen Anlagen, die ich mir angeschaut habe. Selbst Schnittstellen für SIP-Telefone sind enthalten, man ist also bestens für die Zukunft gerüstet“, so Thomas Isariuk. „Aber ich gebe zu, es gab auch noch eine emotionale Entscheidungskomponente. Ich muss sagen, das OmniTouch™ 8082 My IC Phone von Alcatel-Lucent sieht einfach toll aus. Das hat auf jeden Fall zu meiner Kaufentscheidung mit beigetragen.“

Hierbei handelt es sich um ein wahres Kommunikationserlebnis. Ausgestattet mit einem 7-Zoll-Touchscreen lässt dieses SIP-Gerät keine Wünsche offen: „Dieses Telefon ist im Grunde genommen ein kleiner Computer“, meint Isariuk. „Dadurch dass es auf einem Linux-Betriebssystem aufbaut, ist das My IC Phone relativ frei programmierbar. Man kann also auch selbst Einfluss auf das Erscheinungsbild der Bedienoberfläche nehmen.“ Auch spezielle Wünsche – wie etwa eine zusätzliche Funktionstaste – lassen sich durch den Systempartner recht einfach mit Hilfe

ZUSAMMENFASSUNG

Kundenname: ISARIUK INSTITUT

URL: www.isariuk.de

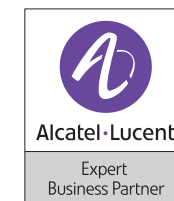
Sektor: Consulting

Anzahl Mitarbeiter: 3



BUSINESS PARTNER

Die Call-Data-Systems GmbH aus Niederbayern ist seit dem Jahr 2000 Alcatel-Lucent Business Partner und bietet ein breites Spektrum an Lösungen an: von Sprach-, über Datenlösungen bis hin zu Consultingleistungen und Software-Entwicklung.



„ICH FREUE MICH SCHON AUF DAS NÄCHSTE RELEASE DER ANLAGENSOFTWARE MIT SICHERLICH VIELEN KLEINEN, NEUEN FEATURES, DIE DAS KOMMUNIKATIONSLEBEN ERLEICHTERN.“

Thomas Isariuk, Isariuk Institut

entsprechender Tools umsetzen. Als praktisch für den Alltag des Unternehmensberaters hat sich auch die Mischung aus stationärem und Kabellos-Telefon erwiesen: „Alcatel-Lucent hat dieses Gerät mit Bluetooth ausgestattet. Statt Kabelsalat zu produzieren, kann ich mit dem schnurlosen Hörer während des Gesprächs fünf Meter durch den Raum laufen, was bei mir sehr wichtig ist, da ich bei einer Telefonkonferenz immer mal Pläne oder andere Materialien hinzuholen muss. Auch ein entsprechend ausgestattetes Headset lässt sich so problemlos anbinden.“

Ein weiterer wichtiger Vorteil ist die verbesserte Übersicht der Kommunikation mit der OmniPCX Office RCE. So lässt sich auch nach längerer Zeit noch in der Anrufliste nachvollziehen, wer wann angerufen hat. Diese Rückverfolgbarkeit ist manchmal sehr von Vorteil, da man später sogar noch nach Wochen sehen kann, wer angerufen hat. „Dank der engen Verzahnung der Anlage mit dem weit verbreiteten Personal Information Management System Microsoft™ Outlook braucht man Kontakte nur in einem einzigen System zu führen. Die Synchronisation von Telekommunikation und Outlook erfolgt per simplem Klick auf die PC Sync-Applikation am My IC Phone“, verdeutlicht Isariuk.

Um von unterwegs Sprach-Nachrichten abhören zu können, gibt es im Prinzip zwei Möglichkeiten. Zum einen kann die Telefonanlage eingehende Voice-Mails in eine Audiodatei umwandeln und dem jeweiligen Empfänger per E-Mail zusenden. Diese Datei lässt sich dann über das Notebook, den Tablet-PC oder auch ein Smartphone mit E-Mail-Zugang anhören. Noch direkter erfolgt der Zugriff mit „My IC Mobile für iPhone“: Dahinter verbirgt sich eine App für das iPhone, mit der sich ein Anwender von unterwegs in die Telefonanlage einschalten kann. „Ich sehe darüber die Anrufliste zum Beispiel auch von Leuten, die keine Nachricht hinterlassen haben“, so Isariuk. „Und natürlich kann ich hierüber auch direkt Nachrichten abhören. Obwohl die Kunden in meinem Büro angerufen haben, kann ich sie von unterwegs zurückrufen – das hat mir schon viel positives Feedback gebracht.“

NÄCHSTE SCHRITTE

„Ich freue mich schon auf das nächste Release der Anlagensoftware mit sicherlich vielen neuen Features, die das Kommunikationsleben erleichtern. Seit wir die Anlage nutzen, hat es Alcatel-Lucent immer wieder verstanden, sinnvolle Helferlein nachzurüsten“, resümiert Dipl.-Ing. Thomas Isariuk. „Dank des modularen Aufbaus des Systems bin ich da ganz zuversichtlich, dass wir auf viele Jahre hinaus ein topaktuelles Telekommunikationssystem in den Händen haben, welches alle Bedürfnisse unseres Ingenieurbüros abdeckt.“

www.alcatel-lucent.com/enterprise

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, and the Alcatel-Lucent Enterprise logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2013 Alcatel-Lucent. All rights reserved. 2013 EMEA