

«Grüezi.
Was dürfen wir
für Sie tun?»



Mit der modularen Telefonielösung Alcatel OmniPCX setzt Speck Print auf eine massgeschneiderte Kommunikationsplattform, die namentlich auf die Bedürfnisse anspruchsvoller KMU ausgerichtet ist.

Telefonie mit Mehrwert

Für die Kunden – mit den Kunden. Die in Baar (ZG) domizilierte Speck Print AG setzt auf zentrale Erfolgsfaktoren. Mit der Installation einer modernen und flexiblen Telefonielösung von swisspro legt die etablierte Druckerei einen weiteren Grundstein zur Sicherung ihres langfristigen Erfolgs. Innovation, Flexibilität und Qualität sind nun im Bereich Telefonie im Vordergrund.

Umfassende Telefonie-Lösung
für Speck Print AG



Die Nase im Wind

«Wir sind einem extremen Wettbewerbsdruck ausgesetzt. Nur die Besten bleiben langfristig erfolgreich. Kein Wunder, setzen wir auf den Einsatz modernster Technologien, sowie auf motivierte und kompetente Mitarbeitende und auf rundum starke Partner.» Mario Pasztor, Geschäftsleitungsmitglied der Speck Print AG, weiss, wovon er spricht. Als Leiter Administration, der seit 98 Jahren bestehenden, in Baar domizilierten Dru-

ckerei, kennt er den kräftigen Preisdruck, die sinkenden Margen und die enorm hohen Investitionen, die im Druckgewerbe besonders ausgeprägt sind. «Unsere Branche ist in hohem Mass gefordert. Strukturelle und technologische Umwälzungen begleiten uns seit Jahren. Und dieser Veränderungsprozess ist noch lange nicht abgeschlossen. Doch das betrachten wir auch als Chance.»

Im kompetitiven Marktumfeld setzt Speck Print AG mit zirka 50 Mitarbeitenden auf die Grundpfeiler Kundenorientierung und Kompetenz, Innovation und Qualität – wissend, dass sich diese Faktoren gegenseitig bedingen und im Verbund dazu beitragen, ein Höchstmass an Kundenzufriedenheit zu schaffen. In diesem Kontext ist die im Herbst 2009 installierte Telefonielösung zu sehen. Die von swisspro geplante und integrierte Kommunikationsplattform Alcatel OmniPCX ersetzt einerseits die bisherige in die Jahre gekommene Telefonzentrale. Andererseits stellt die modulare und ausbaubare Kommunikationsplattform Funktionen zur Verfügung, die sämtliche Anforderungen von Speck Print unterstützen und einen wichtigen Beitrag zur professionellen Bedienung der Kunden leisten.

Dezentral – und doch zentral

«Die telefonische Kommunikation mit unseren Kunden ist für unser Unternehmen ein wichtiger Lebensnerv. Deshalb sind wir auf eine Telefonielösung angewiesen, die sich durch ein hohes Mass an Komfort und Funktionalität, aber auch durch

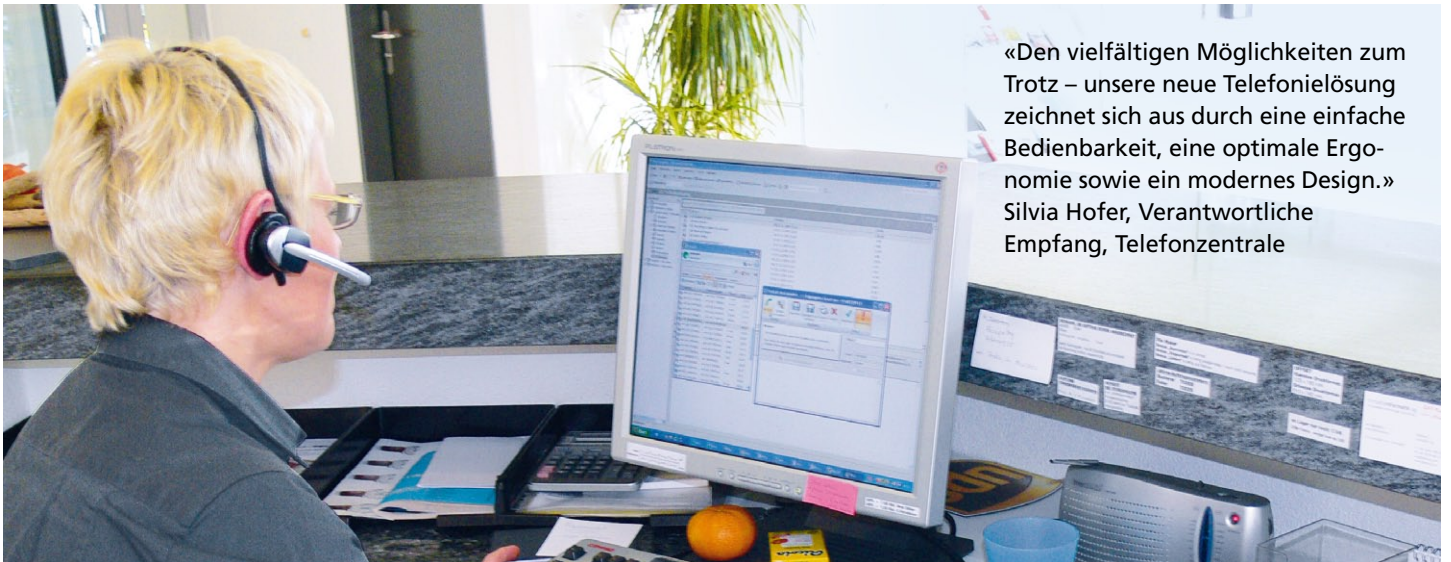
Stabilität und Ausbaubarkeit auszeichnet», sagt die für den Empfang verantwortliche Silvia Hofer. Mit ihrer Stimme und ihrem hörbaren Engagement für Kunden und Mitarbeitende ist sie Dreh- und Angelpunkt der telefonischen Kommunikation. Von Bedeutung ist dabei, dass der Hauptsitz in Baar sowie die Niederlassung in Zug als eine Einheit erscheinen – nach innen und nach aussen. «Egal, wo sich unsere Mitarbeitenden gerade befinden – dank der virtuellen Vernetzung unserer Standorte bin ich stets über deren Erreichbarkeit im Bild. Die Weiterleitung von Anrufen, Funktionen wie Makeln oder das Hinterlassen von Sprachnachrichten sind nahtlos integriert. Meiner Meinung nach wichtige Elemente für einen professionellen Kundenservice.»

Funktionalität und Komfort in einem

Die komplett modulare Telefonielösung OmniPCX ist namentlich auf die Bedürfnisse von KMU zugeschnitten. Sie lässt sich den individuellen Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden anpassen, wodurch für das jeweilige Unternehmen nur Investitionen anfallen, die auch tatsächlich Mehrwert schaffen.



Die Integration von Outlook, der direkte Zugriff auf Kundendaten, die komfortable Wahl ab PC, ein unmittelbarer Screen-Pop bei Kundenanrufen – dank CTI (Computer Telephony Integration) gewinnt die Telefonie an Effizienz und Komfort.



«Den vielfältigen Möglichkeiten zum Trotz – unsere neue Telefonielösung zeichnet sich aus durch eine einfache Bedienbarkeit, eine optimale Ergonomie sowie ein modernes Design.»
 Silvia Hofer, Verantwortliche Empfang, Telefonzentrale

Wachsen oder verändern sich die Bedürfnisse, lässt sich die Telefonzentrale (PBX) ganz einfach mit entsprechenden Diensten und Applikationen erweitern.

Eine der für Speck Print wichtigsten Systemoptionen ist die nahtlose Computer-Telefonie-Integration (CTI). Diese verlagert das Anrufmanagement auf den PC und verschafft den entsprechenden Mitarbeitenden ein Mehr an Komfort und Funktionalität. Dank der Einbindung von Microsoft Outlook ist transparent ersichtlich, wer erreichbar ist, an Sitzungen teilnimmt oder abwesend ist. Darüber hinaus sorgt die Integration einer zentralen Datenbank dafür, dass die jeweiligen Kundeninformationen automatisch auf dem Bildschirm eingeblendet werden und dass sich Anrufe komfortabel via PC ausführen lassen. Weitere Komfort- und Funktionsmerkmale sind unter anderem die intuitive Verwaltung von Voice-Mails auf dem PC, die Namenwahl ab jedem Endgerät oder die automatische Anrufprotokollierung.

Ergonomie – auch unterwegs

Nebst den überzeugenden Leistungsmerkmalen der Telefonanlage selbst hat auch die Vielfalt an leistungsfähigen, einfach bedienbaren und leichten Endgeräten zur positiven Entscheidung der Speck Print geführt. «Einerseits haben uns die leistungsfähigen Vermittler- und Tischapparate restlos überzeugt. Andererseits waren wir von den Leistungsmerkmalen der DECT-basierenden mobilen Telefone angetan», äussert sich Pasztor zur erfolgten Systemwahl (DECT = **Digital Enhanced Cordless Telecommunications**). Und er ergänzt: «Die mobilen Telefone sind mit einem sogenannten «DriveKey» ausgestattet. Diese Navigationstaste verschafft unseren Mitarbeitenden einen einfachen, direkten Zugriff auf alle zentralen Telefoniefunktionen. Darüber hinaus gefallen die mobilen Telefone durch ihr grosses Display, den eingebauten Lautsprecher, die integrierte Buchse zum Anschluss einer Sprachgarnitur sowie durch die Freisprecheinrichtung.»

Ergänzend zum Alcatel-eigenen Lösungsangebot hat Speck Print auch mobile Telefone von Siemens in die Gesamtlösung integriert – ohne Abstriche an Funktionalität und Bedienerfreundlichkeit zu machen. Möglich wurde dies durch DECT-GAP http://de.wikipedia.org/wiki/Generic_Access_Profile dies

erlaubt die Kommunikation von DECT-Geräten unterschiedlicher Hersteller. Untereinander. Notwendig wurde diese Ergänzung aufgrund der Tatsache, dass in gewissen Abteilungen staubgeschützte Geräte gefordert sind. Mit den nun eingesetzten «Gigaset GAP» wird diesem Bedürfnis bestens entsprochen..

Der Weg zum Ziel

Mit der neu installierten Telefonielösung setzt Speck Print auf eine Plattform, die sowohl den aktuellen Anforderungen als auch allen heute denkbaren zukünftigen Bedürfnissen entspricht. «Dass dem so ist, verdanken wir einerseits einem fundierten Evaluationsverfahren und andererseits unserem ICT-Partner swisspro», erklärt der für das Projekt zuständige Pasztor. «Die Telefonespezialisten von swisspro sind uns in sämtlichen Projektphasen mit Kompetenz und umfangreichen Services zur Seite gestanden. So etwa bei Fragen rund um das Pflichtenheft, bei der fundierten Präsentation der Gesamtlösung oder im Rahmen einer transparenten und professionellen Projektplanung.»

Pasztor betont, dass die Wahl des besten Partners ebenso erfolgsentscheidend sei wie die gewählte Plattform selbst. «Hinsichtlich Technologie und Funktionalität hätten auch Lösungen anderer Hersteller unsere Anforderungen erfüllt. Doch das reichte nicht aus. Wir sind auf einen Partner angewiesen, der sich durch Kompetenz und Seriosität, Kundenorientierung und Stabilität auszeichnet. Dass wir mit swisspro aufs beste Pferd gesetzt haben, hat sich im Rahmen der Projektrealisation mehrfach bestätigt.» Pasztor bezieht sich dabei nicht zuletzt auf die kurze Zeitspanne, die für das Gesamtprojekt – von der Evaluation über die Planung bis hin zu Installation, Test und Schulung der Mitarbeitenden – benötigt wurde. Sie betrug weniger als zwei Monate.

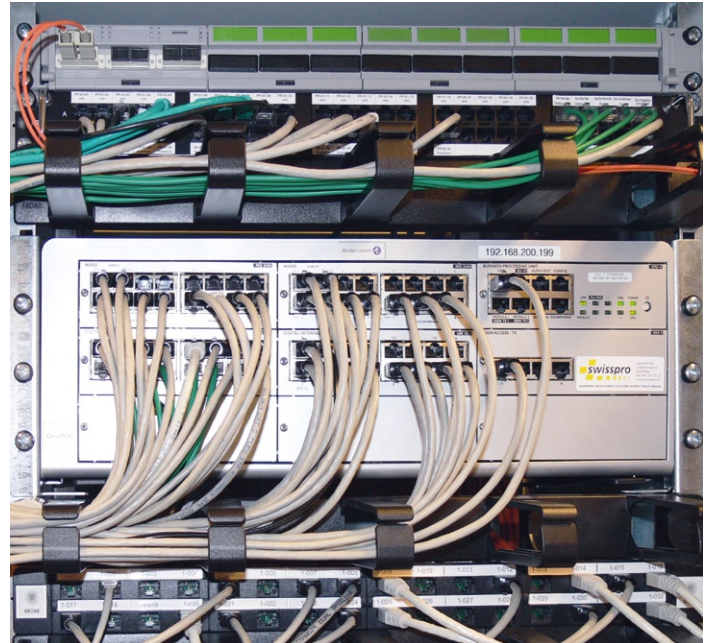


«Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unser grösstes Anliegen. Deshalb stellen wir auch an unsere Partner und die eingesetzten Technologien höchste Anforderungen.»
 Mario Pasztor, Mitglied der Geschäftsleitung

Des Weiteren bringt Pasztor seine Überzeugung zum Ausdruck, dass formale, strukturelle und organisatorische Aspekte ebenfalls bedeutsam sind. Dazu zählt er Aspekte wie die detaillierte Dokumentation der Gesamtlösung, die klar strukturierte und transparente Dokumentenablage oder das bei swisspro sicher gelagerte Back-up der Systemkonfiguration. «Unsere Anforderungen an einen starken und zuverlässigen Partner sind vielfältig – und sie werden von swisspro ohne Einschränkungen erfüllt. Zudem weist das Unternehmen mit der ACSE-Zertifizierung die höchste von Alcatel vergebene Auszeichnung auf. Und es stehen uns nicht weniger als je vier zertifizierte Daten- und Voice-Spezialisten für Support- und Servicearbeiten zur Verfügung. Dadurch erhalten wir beste Voraussetzungen, unser Versprechen einer maximalen Kundenzufriedenheit nachhaltig einzulösen.»

Alcatel OmniPCX – überzeugendes Multitalent

- Umfassende Kommunikationsplattform – zugeschnitten auf die spezifischen Bedürfnisse anspruchsvoller KMU
- Integriert Sprach- und Daten-Kommunikation sowie Internet-Access in einem System
- Nahtlose Fix-Mobile-Integration mit umfassenden Funktionsmerkmalen
- Unterstützt sowohl die konventionelle als auch die IP-basierte Sprachkommunikation (analog, ISDN, VoIP)
- Virtuelle Vernetzung dezentraler Strukturen
- Modular und erweiterbar – neue Funktionen und zusätzliche Systemkomponenten lassen sich bei Bedarf schrittweise hinzufügen (z. B. Unified Messaging, VPN, Netzwerk-Services, Voice over IP, CTI-Applikationen etc.)
- Offene Schnittstellen zur Integration von Drittsystemen sowie von externen Daten und Applikationen (z. B. Kundendatenbank)
- Gesicherter Remote-Zugriff für Wartung und Support



Mit der modularen Telefonielösung Alcatel OmniPCX setzt Speck Print auf eine massgeschneiderte Kommunikationsplattform, die namentlich auf die Bedürfnisse anspruchsvoller KMU ausgerichtet ist.

Stark die Partner, wegweisend die Lösung

Kunde	Speck Print AG, Sihlbruggstrasse 3, 6340 Baar (ZG) Modernes Druckunternehmen mit umfassenden Dienstleistungen – vom Datenmanagement bis hin zu qualitativ hochstehenden Druckerzeugnissen
Lösungspartner	swisspro AG, Lindenstrasse 8, 6340 Baar (ZG) ICT-Partner für die Gesamtlösung (Planung, Umsetzung, Wartung und Support)
Installierte Lösung	Alcatel OmniPCX/L

Mengengerüst – die Lösung im Überblick

PBX / Teilnehmervermittlungsanlage	– OmniPCX Office Advanced – 30 digitale Teilnehmeranschlüsse – 8 analoge Teilnehmeranschlüsse – 5 Indoor DECT-Basisstationen – 20 DECT-Lizenzen – Voice-Mail – Musik in Haltung – Fernwartung
Endgeräte	– 5 Vermittler- und High-End-Apparate – 16 Telefon-Tischapparate – 11 DECT-Funktelefone – 5 Gigaset GAP – 4 analoge Faxgeräte
CTI-Integration	– Server Compaq dc585 – Estos / CTI-Applikation