

BUSINESS NEWS

Menschen und Unternehmen vernetzen.



WECHSEL ZUR
IP-TELEFONIE

ISDN- KÜNDIGUNG – EIN ABSCHIED VOLLER CHANCEN

Die Tage der ehemaligen Top-Technologie aus den 90ern sind gezählt, doch längst nicht jeder ISDN-Kunde wechselt freiwillig.



IT-DIENSTLEISTUNGEN IN ZEITEN VON CORONA

Liebe Leserinnen und Leser, wir alle haben uns im vergangenen Jahr in Sachen Digitalisierung weiterentwickelt. Auch wir als IT-Dienstleister sind an den neuen Herausforderungen gewachsen, haben neue Tools kennengelernt und unsere Teamarbeit neu organisiert.

Deutschland hat das Homeoffice entdeckt. Das Büro ist bei vielen Menschen inzwischen fester Teil ihres Wohnzimmers, ihrer Küche, ihres Gästezimmers geworden. Die technischen Grundlagen für diese neue Flexibilität haben wir in den letzten Monaten unzählige Male geschaffen.

Neben einem sicheren Zugriff auf die Unternehmens-IT benötigten Mitarbeiter in den eigenen vier Wänden zusätzlich individuelle Hardware. In etlichen Unternehmen und Abteilungen haben wir dezentrale Telefonanlagen mit

Endgeräten für alle Kolleginnen und Kollegen implementiert. Außerdem haben wir die Teams vieler unserer Kunden mit PCs oder Laptops als Arbeitsmittel für zuhause ausgestattet. Manche Kunden wollten zudem in der Corona-Zeit ihre leeren Flure und minimal besetzten Lager im Blick behalten und haben mit unserer Unterstützung Kamerasysteme installiert. Intelligente Kameras können auch Besucher zählen und automatisch den Zugang zu geschlossenen Räumen reglementieren.

Dank unserer Fähigkeit, Firmen und Organisationen auch in herausfordernden Situationen handlungsfähig zu halten, haben wir bisher der Krise getrotzt und befinden uns weiter auf einem guten Kurs. Erneut konnten wir in diesem Jahr alle Auszubildenden übernehmen und haben darüber hinaus drei neue Berufsanfänger

eingestellt. Aber auch wir mussten uns anpassen. Viele Kundentermine finden nur noch per Videokonferenz statt, während unser Ticketsystem steigende Userzahlen verzeichnet. Alle Kolleginnen und Kollegen haben wir zudem räumlich so weit wie möglich voneinander getrennt und in kleineren Teams zusammengefasst, die sich so wenig wie möglich begegnen sollen. Unter diesen Bedingungen wollen und können wir den Herausforderungen unserer Kunden auch künftig mit der gewohnten Servicestärke begegnen.

Wir wünschen Ihnen für die bevorstehenden Festtage alles Gute, und kommen Sie gut und gesund ins neue Jahr. Zunächst aber viel Spaß mit den aktuellen Themen in der vorliegenden Vije News.

Ihr

Markus Vije



TICKETSYSTEM

VIJE-PORTAL FÜR ALLE SERVICEFÄLLE

Hilfe im digitalen Notfall gibt es bei Vije nicht nur am Telefon, sondern auch im Netz. Unser aufgeräumtes, übersichtliches Serviceportal ist unter ticket.vije.de rund um die Uhr erreichbar. Dort pflegen wir hilfreiche Informationen über Kunden und ihre Systeme und bieten ein Ticketsystem für schnelle und zuverlässige Unterstützung durch unsere Spezialisten.

Ob Rückrufbitte, Bestellung oder technisches Problem – das Serviceteam von Vije ist künftig auch über unsere eigens entwickelte Serviceplattform erreichbar. Sie umfasst unter anderem ein intelligentes Ticketsystem für Serviceanfragen aller Art. Nachrichten können unsere Servicekollegen auf diesem Weg zügig beantworten und unsere Einsätze für technische Notfälle sauber koordinieren.

In dem Portal dokumentieren wir außerdem das technische Equipment von jedem einzelnen Kunden. Unter anderem pflegen wir hier Informationen zu Servermodellen, Einstellungen von Telefonanlagen oder Details zu Mail-Accounts. So können wir schnell auf sämtliche Systeminformationen zugreifen, die wir für den Kundenservice vor Ort oder am Telefon benötigen – oder die wir für unsere Kunden verwahren sollen.

Das letzte Tool im Service-Dreiklang ist unsere hauseigene Lizenzverwaltung. Sie informiert uns und unsere Kunden rechtzeitig, wenn die Lizenz für das MS-Office-Paket, den Virenschutz, das Backup-Tool oder eine andere Mietsoftware abläuft oder



Steigende Zugriffszahlen und bisher mehr als 4.000 gelöste Kundenanliegen verzeichnet das Vije-Serviceportal.

aktualisiert werden muss – oder vor einer automatischen Verlängerung gekündigt werden kann. So behalten Vije-Kunden im Dschungel aus Informationen und Fristen stets den Überblick.

Hilfreich, informativ und rund um die Uhr verfügbar – unser Serviceportal macht den Vije-Support komplett.

WECHSEL ZUR IP-TELEFONIE

ISDN- KÜNDIGUNG – EIN ABSCHIED VOLLER CHANCEN

Die Tage der ehemaligen Top-Technologie aus den 90ern sind gezählt, doch längst nicht jeder ISDN-Kunde wechselt freiwillig. In den letzten Jahren haben die großen Telefonanbieter daher auch in unserer Region alte Verträge in Serie gekündigt. Der Wechsel zur Folgetechnologie bereitet vielen Unternehmen Kopfzerbrechen. Wir bei Vije sehen jedoch die großartigen Möglichkeiten der IP-Telefonie und verhelfen unseren Kunden zu mehr Komfort im Arbeitsalltag.

Die Telekom, EWE, osnatel, Vodafone und andere Anbieter verabschieden sich vornehmlich aus Kostengründen von veralteten Anschlusstechnologien. Der Nachfolger von ISDN- oder gar analogen Anschlüssen ist die Internet-Protokoll-Telefonie – kurz: IP-Telefonie. Wie der Name verrät, nutzt IP-Telefonie die Internetleitung zum Datentransfer. Die typischen Störgeräusche und instabilen Verbindungen aus der Anfangszeit gehören inzwischen der Vergangenheit an. Eine zuverlässige Internetverbindung vorausgesetzt, ist die Technik ausgereift, und IP-Telefonanlagen wesentlich leistungsfähiger und flexibler als ihre ISDN-Vorgänger.

Integrierte Anlagen schaffen Komfort

Die neuen Telefonanlagen werden vollständig ins Netzwerk integriert, was enormen Komfort mit sich

bringt. So lassen sich Gesprächspartner via PC anwählen und über PC, Laptop oder Smartphone auch Anruflisten und -statistiken verwalten oder der Anrufbeantworter steuern. Wir bei Vije realisieren IP-Telefonielösungen, die alle Möglichkeiten ausschöpfen, regelmäßig mit Anlagen der beiden Hersteller AGFEO und PASCOCOM. Beide Firmen stellen wir in einem Kurzportrait auf Seite 6 näher vor.

Mit Vije zur neuen TK-Anlage

„Zuletzt haben wir häufiger Kunden mit der Kündigung ihres Telefonanbieters in der Hand bei uns begrüßt, die notgedrungen auf IP-Telefonie umsteigen mussten“, beschreibt Markus Vije den relativ spontanen Beginn vieler IP-Projekte. Zu diesem Zeitpunkt haben nur die wenigsten Hilfesuchenden die Chancen des technologischen Neuanfangs im Blick. Viele wünschen sich einfach eine Kopie der bisherigen Funktionalität.

„Die Ideen fließen aber, wenn wir den Kunden mit Fragen löchern und gemeinsam feststellen, wie wenig die alte Anlage den tatsächlichen Erfordernissen entsprochen hat“, freut sich Markus. Spreche man dann offen über Wunschfunktionen und Möglichkeiten, ergäben sich oftmals ganz neue Anforderungen und echte Verbesserungen – so wie bei einer Zahnarztpraxis aus unserer Heimatstadt Bramsche.



DAS ENDE DES BEREITSCHAFTSHANDYS

Zum lästigen Status quo gehört in vielen Praxen das Bereitschafts-Mobiltelefon, welches der diensthabende Arzt in Bereitschaftszeiten bei sich tragen und nach der Schicht an seine Ablöse übergeben muss. Die Umstellung auf IP-Telefonie ermöglicht wesentlich komfortablere Abläufe. Patienten können bei Bedarf eine praxiseigene Notdienstnummer wählen. Die leitet Anrufer entweder auf das Mobiltelefon des Bereitschaftsarztes weiter – oder auf alle Endgeräte eines definierten Notfallteams. Weiterer IP-Technik-Bonus: Patienten sehen beim Rückruf nur die gewählte Praxisnummer, und nicht die möglicherweise private Nummer des Bereitschaftsarztes oder Mitarbeiters.

Eine Anlage, drei Praxen, dutzende Detaillösungen

Unser Kunde, eine Zahnarztpraxis mit drei Niederlassungen in der Region, hatte nach unserer Beratung plötzlich ein ganzes Bündel guter Ideen für den IP-Telefonie-unterstützten Arbeitsalltag.

- Alle Anrufbeantworter sollten sich zentral aus einer Praxis steuern lassen.
- Telefonate sollten sich in die jeweils anderen Praxen durchstellen lassen.
- Eingehende Anrufe sollten im Bedarfsfall automatisch von den Zweigstellen zum Stammsitz geroutet werden.
- Patienten sollten per Mausclick aus der Praxissoftware angerufen werden können.

Auch die freiberuflichen Prophylaxe-Kräfte hatten wir im Blick. Sie legen ihre Termine selbstständig fest und müssen Patienten häufig außerhalb ihrer Praxiszeiten erreichen können. Sie sollten eigene Rufnummern bekommen und mit ihrem Smartphone koppeln können, damit ihre privaten Handynummern auch wirklich privat bleiben.

Installation vor Ort

Mit Blick auf die Anforderungen fiel unsere Wahl auf die PASCOM-Technologie. Die Hardware umfasst

Tischtelefone für das Sekretariat und das Chefbüro, Mobilteile und Headsets für die Praxisleitung und Headsets für die PC-gesteuerte Telefonie in den Behandlungsräumen. Hier haben klassische Telefone bislang zu viel Platz beansprucht und waren mit Blick auf die Tastatur ein kritischer Hygienefaktor.

Das umfangreiche System aufbauen, in Betrieb nehmen und testen konnten wir mit Rücksicht auf den Praxisbetrieb erst am eigentlichen Stichtag. Noch vor der Installation haben wir die Anrufbeantworter vorbereitet und die Logik der Rufverteilung definiert. Manche Nutzer sollen schließlich nicht direkt, sondern nur über die Zentrale erreichbar sein.

Schulung nach Bedarf

Eine Einweisung aller Mitarbeiter in die neu eingerichtete IP-Telefonanlage gehört selbstverständlich zum Lieferumfang. Eine kompakte Schulung für interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erlaubt darüber hinaus einen noch professionelleren und eigenständigeren Umgang mit der IP-Telefonanlage im Praxisalltag.

Weitere Wünsche setzen wir auch gerne im laufenden Betrieb um; eine Servicefrage über unser Ticketsystem (siehe S. 3) genügt.

AGFEO

einfach | perfekt | kommunizieren

Unser Partner aus Bielefeld

Das Portfolio des Bielefelder Hardware-Herstellers ist umfassend. Es reicht von der stationären

Telefonanlage über Mobilteile, Headsets und Tischgeräte bis hin zu kompletten Kommunikationssystemen, DECT IP und SmartHome-Devices. AGFEO entwickelt aber auch Anwendungen für Mobiltelefone zur Steuerung verschiedenster technischer Geräte. Unsere Kunden profitieren von unserem guten Draht nach Bielefeld; wir genießen bei AGFEO das höchste Partnerlevel. Im Bedarfsfall können wir etwa den Ausfall eines defekten Gerätes bis zu dessen Reparatur mit einem Ersatzgerät überbrücken. Zudem dürfen wir mit unseren Anliegen spezielle Partner-Hotlines nutzen. Unsere Zusammenarbeit mit AGFEO hat bereits eine lange Geschichte, entsprechend gut kennen wir uns mit der Technologie aus Ostwestfalen aus. AGFEO-Anlagen bevorzugen wir bei eher stationären Telefonie-Profilen, wie sie etwa für Rechtsanwaltskanzleien typisch sind. Den geringen laufenden Kosten einer AGFEO-Anlage steht der einmalige Aufwand für die Übernahme der Hardware gegenüber.

www.agfeo.de

PASCOM®

Konzernkomfort für kleine Miete

Der süddeutsche Anbieter PASCOM setzt auf Cloud-Technologie. Die Telekommunikationsanlage steht also nicht als Gerät beim Kunden. Sie läuft stattdessen als Programm auf Servern in einem Rechenzentrum und verbindet alle Anrufe von dort aus. Für den Serverplatz und das Programm ist eine jährliche Gebühr fällig. Das Modell hält Anwender flexibel, jederzeit lässt sich eine PASCOM-Anlage den wachsenden – oder schrumpfenden – Bedürfnissen einer Firma anpassen. Bei Anbietern wie AGFEO wird hingegen gleich eine neue Anlage notwendig, wenn die Userzahl einen vereinbarten Höchstwert überschreitet. PASCOM bietet also eine Anlage mit sämtlichen Komfort-Funktionen, wie sie auch Konzerne oder Callcenter nutzen, bei überschaubaren Kosten. Kunden des TK-Dienstleisters zahlen lediglich 7,50 Euro pro Person und Monat für mindestens zwei lizenzierte Mitarbeiter. Die Lizenz-Staffelung in Zweierpotenzen (2, 4, 8, 16, 32 Lizenzen und mehr) definiert auch eindeutig, wie viele Mitarbeiter über die jeweilige PASCOM-Anlage gleichzeitig telefonieren können. Andere Anbieter haben hier komplexere Modelle.

www.pascom.net



KURZMELDUNGEN

#1

Vije für Freunde, Fans und Kunden

Mehr Vije-News, Kurzmeldungen und hinter-die-Kulissen-Blicke bringen wir regelmäßig auf unserer Facebook-Seite unter www.facebook.com/Vije.de. Bleiben sie neugierig und folgen sie uns!

#2

Daten-Backup – sicher ist sicher!

Wenigstens einmal im Jahr sollten Unternehmen ihre Daten aktiv sichern. Wir empfehlen die ruhige Zeit zwischen den Jahren für ein komplettes Backup auf einer separaten Festplatte.

#3

Nachwuchstalente für 2021 gesucht!

Mit neuen Azubis wollen wir weiter wachsen und freuen uns ab sofort auf Bewerbungen von jungen Talenten für das kommende Jahr. Gut zu wissen: Als IHK-Ausbildungsbetrieb übernehmen wir unsere Azubis gerne.

VIJE INTERN

KURZ VORGESTELLT

Viktor Schick · Geschäftskundenbetreuung

Nach dem Besuch der Fachoberschule Technik in Bersenbrück begann Viktor im Jahr 2017 in unserem Unternehmen eine Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration. Die hat er im Sommer diesen Jahres im Alter von 22 Jahren erfolgreich abgeschlossen und sich entschieden, bei uns zu bleiben. Das freut uns! Schon von Anfang an fühlte Viktor sich bei den Servern wohl. Aus diesem Grund haben wir ihn zum Ansprechpartner für die Bereiche Server, Security und Backup ernannt. Zusätzlich ist er unser Mann für Cloud-Services wie Exchange und Co.



VIJE INTERN

DAS TEAM



Markus Vije



Jessica Vije



Bärbel Wöstmann



Lothar Grieger



Alexander Schott



Alexander Pfannenstiel



Dennis Straub



Viktor Schick



Niklas Lakomiak



Steffen Schmedes



Philipp Anacker



Moritz Tüting



Akhmed Khamidov



Vije Computerservice GmbH Brückenort 12 | 49565 Bramsche
Tel. 05461 705088 | Fax 05461 705086 | E-Mail: info@vije.de | www.vije.de

Öffnungszeiten: Mo – Fr: 10.00 Uhr – 13.00 Uhr und 14.30 Uhr – 17.00 Uhr