



STARFACE
COMFORTPHONING

Comm Company
WERBEAGENTUR

STARFACE CASE STUDY



TREFFEN IM VIRTUELLEN TELEFONKONFERENZRAUM

Telefonieren gehört für die Hamburger Werbeagentur CommCompany GmbH zum täglichen Business. Beim Umzug in die neuen Geschäftsräume im Jahr 2005 wurde der Beschluss gefasst, eine neue, zukunftsfähige Telefonanlage zu installieren.

Insgesamt 14 Mitarbeiter zählt die in Hamburg ansässige Werbeagentur CommCompany, die Kunden in ganz Deutschland betreut. Darunter befinden sich namhafte Unternehmen wie Unilever, GlaxoSmithKline und GEHE Pharma Handel. Das Telefon ist neben E-Mail das wichtigste

Kommunikationsmittel für die Agentur. Geschäftsführer und Gründer Matthias Maschlanka beschreibt die technische Ausgangslage vor dem Umzug: „Jeder Kundenbetreuer hatte sein eigenes Outlook, mit eigenen gepflegten Telefonnummern und Adressen. Ein zentrales Telefonbuch, auf das jeder zugreifen konnte, hatten wir nicht.“



„STARFACE optimierte unsere Kommunikationsinfrastruktur. Seitdem sparen wir viel Zeit und damit Geld.“

Matthias Maschlanka, Geschäftsführer
CommCompany Werbeagentur GmbH

eingesetzten Telefonanlage musste bei der geringsten Änderung ein Servicetechniker vorbeikommen. „Selbst wenn nur eine zusätzliche Nebenstelle eingerichtet werden musste, hat dies jedes Mal einen

halben Tagessatz gekostet.“ erinnert sich der Geschäftsführer. Die STARFACE Anlage wird heute von einem technisch versierten Mitarbeiter der Agentur betreut – für umfangreichere Konfigurationsänderungen nimmt man die Dienste eines zertifizierten STARFACE Partners in Anspruch.

STARFACE wurde an das vorhandene interne Netzwerk angeschlossen, nach außen telefoniert das Unternehmen über ISDN-Leitungen.

„Dieses Voice-over-IP-System hat uns auf einmal Dinge ermöglicht, die vorher nicht einmal denkbar waren. Wir können jetzt spontan eine Konferenz mit dem Kunden einberufen. Und wir nutzen das Konferenztoll, um regelmäßige Telefonkonferenzen durchzuführen. Unsere Kunden bekommen dann eine automatisch generierte E-Mail mit allen notwendigen Informationen gesendet.“



INDIVIDUALISIERBARE USER-PROFILE, PERSÖNLICHE VOICEMAILBOXEN

Alle VoIP-Telefone und Rechner sind an das STARFACE Kommunikationssystem angeschlossen. So haben Mitarbeiter jederzeit die Möglichkeit, über ein individuelles Profil auf die User-Oberfläche der Software zuzugreifen und persönliche Einstellungen wie beispielsweise Sprache der Softwareoberfläche oder persönliche Ansagetexte für die Voicemailbox vorzunehmen. Ruflisten zeigen übersichtlich alle geführten Gespräche an. Verpasste Gespräche werden ebenfalls in Listenform dargestellt, so dass die Gesprächspartner direkt per Mausklick auf das Hörersymbol neben der Telefonnummer zurückgerufen werden können. „Für unsere Agentur ist eine reibungslose Kommunikation von großer Bedeutung. Gespräche dürfen nicht verloren gehen, jederzeit muss ein Mitarbeiter als Ansprechpartner bereit stehen. Wenn wir kurzfristig eine Rufumleitung einrichten müssen, dann können wir das mit einem Mausklick erledigen.“

OPTIMIERTE KOMMUNIKATION, DIE ZEIT SPART

Auch Funktionstasten werden auf der Oberfläche abgebildet, so dass jeder Mitarbeiter sofort weiß, welcher Kollege momentan ein Gespräch führt und deshalb nicht erreichbar ist. Gespräche müssen nicht unnötig in Warteschleifen gestellt oder auf Voicemailboxen geleitet werden. Maschlanka sieht in der ergonomischen Gesamtkonzeption der Softwareoberfläche einen erheblichen Kostenvorteil: „Die gesamte technische Kommunikation unseres Unternehmens wurde verbessert und beschleunigt. Letzten Endes sparen wir mit STARFACE viel Zeit und damit Geld.“ Dabei ist der Einsatz der Softwareoberfläche zum Telefonieren kein Muss, jeder Mitarbeiter kann wie gewohnt über die Telefontastatur wählen, Anrufe weiterleiten und hinterlassene Sprachnachrichten abhören.

AUF WACHSTUM AUSGERICHTET

Sollte das Hamburger Unternehmen weiterhin so positiv wie in den vergangenen Jahren wachsen, ist das IP-Kommunikationssystem bestens darauf vorbereitet. Weitere Mitarbeiterprofile können in der VoIP-Software angelegt werden, so dass innerhalb weniger Minuten ein vollständiger Telefonarbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden kann. Matthias Maschlanka hat sich gleich zu Beginn für einen STARFACE Updatevertrag entschieden. „Durch die regelmäßigen Updates, die vertico software liefert, ist unser Kommunikationssystem immer auf dem neuesten technischen Stand. Ganz automatisch bekommen wir neue Funktionalitäten geliefert ohne in teure Komponenten für unsere Telefonanlage investieren zu müssen.“

IP-KOMMUNIKATION, DIE WIRKUNGSVOLL UNTERSTÜTZT

Maschlanka zieht nach drei Jahren reibungslosem STARFACE-Einsatz sein Fazit: „Wir hätten damals keine bessere Entscheidung treffen können und würden uns jederzeit wieder für STARFACE entscheiden. Das IP-Kommunikationssystem bietet uns als Werbeagentur die richtigen Funktionalitäten, die uns in unserer täglichen Arbeit wirkungsvoll unterstützen. Unsere Telefonanlage ist so ausgelegt, dass wir sie jederzeit erweitern können. Den Entwicklern der vertico software ist es mit STARFACE gelungen, eine Kommunikationsanlage zu schaffen, die Ergonomie und intuitive Bedienung mit zukunftsweisender Technologie verbindet.“

DAS PROJEKT IN ZAHLEN:

- 14 Mitarbeiter telefonieren mit STARFACE
- Commcompany nutzt drei verschiedene Endgeräte
- STARFACE ist seit 2005 im Einsatz

