



EKZ Eltop Telematik

Neue Telefonanlage Kubo Tech AG

Mit der neuen Telefonanlage können Gespräche direkt via Computer angenommen und weiterverbunden werden.



## Überblick

### Objekt

Telefonie und CTI-Integration. Kubo Tech AG, Im Langhag 5 in Effretikon. Sept. bis Nov. 2009.

### Technik

Hybride Telefonanlage

### Technische Daten

Telefonanlage Ascotel IntelliGate 2065 der Firma Aastra, 40 System Festapparate und 12 analoge Teilnehmer, 6 Funkantennen und 10 Mobile Telefone, 31 Arbeitsplätze mit Office Suite für Wahl ab PC, OIP Serversoftware für Wahl ab PC mit Integration von Kundendatenbank und Microsoft Outlook, PC Vermittler Office 1560, professionelle Gebührensoftware für Kosten- und Zeitauswertung

### Umfang

Beratung, Planung, Installation und Wartung

### Elektrobausumme

CHF 57 000

## Effizientes Anrufmanagement erleichtert Arbeit

Besonders gute Vorbereitungsarbeit musste die EKZ Eltop beim Projekt der Kubo Tech AG in Effretikon leisten. Der Hersteller von Dichtungen, Federn und Gummiformteile beauftragte die Eltop Spezialisten mit der Beratung, Planung und Installation einer neuen, hybriden Telefonanlage. Die alte Anlage war in die Jahre gekommen und konnte die wachsenden Bedürfnisse des Unternehmens nicht mehr erfüllen. Deshalb entschied sich die Kubo Tech AG für eine neue Anlage mit einer speziellen Serversoftware, die das Abrufen und Wählen von Kunden- und Outlook-Daten via Computer ermöglicht. Die Umschaltung des Telefons sollte in den laufenden Betrieb und wenn möglich ohne Unterbruch stattfinden. Dank sorgfältiger Vorbereitung benötigte das Telematik Team für die Auswechslung nicht mehr als ein Wochenende.

### Computer regelt Anrufe

Um die ideale Telefonanlage zu finden, besuchte die Eltop Telematik zusammen mit ihrem Kunden den Showroom der Aastra Telecom Schweiz AG in Zürich. Dort konnten die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten angesehen und ausprobiert werden. Schliesslich entschied sich die Kubo Tech AG für eine Ascotel IntelliGate 2065. Mit dieser Anlage sieht das Sekretariat auf dem Computer, welche Mitarbeitenden besetzt oder abwesend sind, und kann Anrufe direkt via PC weiterleiten. Die Eltop Spezialisten verknüpften die Telefonanlage ausserdem mit der bestehenden Kundendatenbank und Microsoft Outlook, was das Einsehen in die Terminkalender, die Anruferkennung und Wahl über den Computer ermöglicht.

### System erfasst Gesprächszeit

Insgesamt schlossen die Eltop Telematiker 52 Festapparate und zehn mobile Telefone an die Anlage. Eine Software zur Gesprächs- und Gebührenauswertung erfasst regelmässig die Gesprächskosten und -zeiten pro Apparat. Auf diese Weise kann die Kubo Tech AG überprüfen, wer beim Kundendienst wie viele Anrufe entgegennimmt. Damit die Telefone auch in Zukunft einwandfrei funktionieren, hat das Unternehmen eine Servicevereinbarung für die Wartung der Anlage mit EKZ Eltop abgeschlossen. Diese gewährleistet eine schnelle Wiederinstandsetzung bei einer Störung oder einem Ausfall und garantiert eine bestimmte Reaktionszeit.



### Elektrizitätswerke des Kantons Zürich

Ektop Elektroinstallationen  
Dreikönigstrasse 18, Postfach 2254, 8022 Zürich  
Telefon 058 359 51 11  
eltop@ekz.ch, www.ekz.ch/eltop