

### Neue Möglichkeiten der Kommunikation und Zusammenarbeit im daily business

Mit Jahresende 2017 werden in der Schweiz analoge Telefonnetze abgeschaltet und Anrufe zukünftig über ein gemeinsames Internet-Protokoll (IP) übermittelt. UCC integriert die relevanten Applikationen der Arbeitsumgebungen und bietet damit eine vereinheitlichte Kommunikationsplattform, u. a. für Telefonie und Videokonferenzen sowie für die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten über verschiedene Standorte hinweg. Skype for Business (vormals Lync) ist die klassische UCC-Lösung mit einer intuitive Benutzeroberfläche - sowohl auf dem PC, im Browser sowie auf mobilen Endgeräten.

#### Vorteile:

- ▶ Integrierte Plattform für Sprach-/Videotelefonie, E-Mail, Instant Messaging
- ▶ Videokonferenzen mit Dokumentenfreigabe ersetzen zeit- und kostenintensive Geschäftsreisen
- ▶ Mit der Präsenzinformation sehen Sie jederzeit wer anwesend, besetzt oder abwesend ist
- ▶ Geringere Kommunikationsgebühren
- ▶ Gute Erreichbarkeit der Mitarbeitenden
- ▶ Bessere Kundenzufriedenheit und tiefere Kosten
- ▶ Ablösung der klassischen Telefonanlagen

#### ... aber auch Herausforderungen:

- ▶ Hohe technische Anforderungen
- ▶ Fehlende Akzeptanz bei den internen Mitarbeitenden
- ▶ Fehlende qualifizierte IT-Spezialisten für UCC-Rollouts auf dem Markt
- ▶ Floorwalker haben kein spezifisches UCC-Know-how oder sind als Externe nicht mit der Unternehmenskultur vertraut
- ▶ All-IP sorgt für zunehmenden Handlungsbedarf



*„Selbst die beste technische Lösung ist nur so gut, wie diese von den Mitarbeitenden im daily business eingesetzt und akzeptiert wird. Gerne unterstützen wir Sie bei der Umsetzung.“*

Daniela Maack, CEO | Partner  
 Telefon: 044 360 93 35 | E-Mail: dmaack@freestar.ch



#### Unser Lösungsansatz

Die internen Mitarbeitenden müssen in die Bedienung eingeführt, geschult und beim Einstieg in eine neue Arbeitskultur begleitet werden. Hierzu bedarf es gut ausgebildeter und spezialisierter Floorwalker, welche die Mitarbeitenden am Arbeitsplatz direkt bei Fragen und Problemen unterstützen.

#### Voraussetzungen für erfolgreiches Floorwalking

- ▶ Gutes Basis-Knowhow über das Produkt und den Funktionsumfang
- ▶ Vertiefte Kenntnisse über die kundenspezifischen Einstellungen und den Setup des Produkts, damit alle angebotenen Optionen bekannt und im Rahmen des Rollouts weitervermittelt werden können
- ▶ Informationen zum Kunden und Kundenumfeld, um adressatengerecht kommunizieren zu können
- ▶ Situatives und feinfühliges Eingehen auf unterschiedliche Charaktere
- ▶ Schnelle Auffassungsgabe für technische Abläufe, freundliches und kompetentes Auftreten sowie effiziente Arbeitsweise

#### Wir unterstützen Sie

- ▶ Kandidaten-Pool an erfahrenen und bereits UCC geschulten Projektleitern (m/w), Supportern (m/w), Rolloutern (m/w), Floorwalkern (m/w)
- ▶ Schulung der Floorwalker durch UCC Profis zur Vermittlung der kundenspezifischen Einstellungen und Konfigurationen, inkl. Knowhow-Transfer aus vergleichbaren Projekten
- ▶ Vorbereitung der Floorwalker auf die spezifischen Kommunikationssituationen beim jeweiligen Kunden
- ▶ Skype for Business Online-Seminare