

Mehr Anschluss unter Ihrer Nummer!

Wie Sie Ihre Kommunikation
mit Teams Telefonie auf das
nächste Level bringen.

EWE | **BTC**



Vorwort

Maurice Grassee
MU Energie & Telekommunikation
Value Sales M365

M +49 174 3431298
maurice.grassee@btc-ag.com

Liebe Leser*innen,

wohl kaum ein Bereich des menschlichen Zusammenlebens hat sich in den letzten Jahren so drastisch verändert, wie der der Kommunikation: Eine Explosion an technologischen Entwicklungen hat dafür gesorgt, dass wir heute zu jeder Zeit und an jedem Ort über unterschiedlichste Kanäle erreichbar sein können. Mehr noch: Eine 24/7-Erreichbarkeit ist aus vielen Geschäftsmodellen gar nicht mehr wegzudenken, zum Beispiel durch asynchrone Austauschformen wie Chat (-bot) oder E-Mail.

Gerät klassische Telefonie außer Mode? Nein, sie ist wichtiger denn je! Die meisten Menschen bevorzugen bei dringlichen Anliegen heute nach wie vor den direkten Kontakt bzw. das klassische Echtzeit-Gespräch via Festnetz- oder Mobiltelefon. Das Wissen, die volle Aufmerksamkeit des Gegenübers zu haben und eine persönliche Beratung zu erfahren, macht diesen Kanal auch heute noch so enorm wertvoll im Kontakt mit Kunden und Partnern. Hier lassen sich Probleme schnell und unmissverständlich aus dem Weg räumen, ja, oft schon im Voraus vermeiden. Der Tonfall spielt eine ebenso große Rolle für den Sub- und Kontext von Botschaften wie Mimik und Gestik – letztere kommen bei der Videotelefonie zum Tragen, was diesen vergleichsweise neuen Kommunikationskanal im Business-Bereich immer bedeutender werden lässt.

TK-Anlagen erfüllen die hohen Ansprüche an hybride und remote Arbeitsmodelle nicht ausreichend.

In den meisten Unternehmen sind heute nach wie vor herkömmliche Telekommunikationsanlagen, kurz TK-Anlagen, vorhanden. Dazu zählenTelefone, Anrufbeantworter, Faxgeräte und Modems, die sowohl untereinander als auch mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden sind.

Dabei werden diese immer seltener bis gar nicht mehr genutzt: In Zeiten hybrider Arbeitsmodelle, wo Mitarbeitende häufig aus dem Home-Office arbeiten und auch an ihren Bürotagen den Arbeitsplatz wechseln, stellen sich die klassischen Telefone häufig als überflüssig oder nur umständlich nutzbar heraus. Das Telefonmedium der Stunde für externe Anrufe ist das Smartphone, dicht gefolgt von Videotelefonie zwischen Microsoft-Nutzern innerhalb des Firmennetzwerks via Laptop. War die Anschaffung und Einrichtung der traditionellen TK-Anlage für die meisten Unternehmen bereits kostenintensiv, fallen danach zudem Wartungsaufwände an. Kommt die TK-Anlage in die Jahre, stellt sich die Frage, ob es sich trotz der verringer-ten Nutzung überhaupt noch lohnt, neue Telefone zu leasen ...

Was ist also die Lösung?

Die Antwort lautet: Telefonieren aus der Cloud – zum Beispiel per Microsoft Teams. Bei Teams Telefonie handelt es sich um eine nutzerfreundliche und zeitgemäße Erweiterung in der Teams-App, die alte und neue TK-Kanäle bündelt. Durch sie wird jedes mobile Endgerät und auch der eigene PC zum Festnetztelefon. Warum sich der Umstieg lohnt, erfahren Sie jetzt.

Wie Sie Ihre Kommunikation auf das nächste Level bringen.

Derzeit nutzen weltweit über 280 Millionen Menschen monatlich die Kollaborations- und Kommunikationsplattform Microsoft Teams (Quelle: Microsoft). Dies zeigt deutlich, wie sehr die Funktionen der 2017 ins Leben gerufenen Anwendung in und seit der Pandemie zum Dreh- und Angelpunkt moderner Zusammenarbeit geworden sind.

Teams bietet nicht nur den klassischen Chat, sondern auch Features wie Videotelefonie, Feeds, Kalender, Co-Authoring an Dokumenten und weitere zahlreiche Funktionen, die den Arbeitsalltag erleichtern. Was viele jedoch (noch) nicht wissen: durch die Anbindung eines Telefonie-Moduls kann über die App von jedem Endgerät aus ins öffentliche Amt oder das mobile Netz telefoniert werden. Gleichzeitig lassen sich Anrufe von Mobil- und Festnetznummern empfangen – wie von einem klassischen Festnetztelefon.

Aus Microsoft Teams auf Festnetz- und Mobilgeräte anrufen und Gespräche annehmen.

Die Teams-Cloud-Telefonie dient damit als virtuelle Telefonanlage, die ebenso wie eine herkömmliche TK-Anlage an das öffentliche Telefonnetz angeschlossen ist. Jede*r Mitarbeiter*in erhält wie bisher eine Festnetznummer, ohne dass ein Telefonapparat vonnöten wäre. Stattdessen lässt sich jedes Handy, Tablet oder Notebook mit Internetzugang zum Telefonieren nutzen. Somit kann die Teams-Telefonie das firmeninterne Telefonsystem komplett ersetzen – oder zumindest sinnvoll ergänzen.

Anrufe auf die angebundene Festnetz-Rufnummer können in der App angenommen werden – vollkommen ortsunabhängig und ohne, dass sich etwas für den Anrufer ändert. Eine der letzten Restriktionen der „alten Arbeitswelt“ können Sie so hin-

ter sich lassen, ohne deren seriöse Verbindlichkeit in der hybriden Arbeitswelt vermissen zu müssen.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

1. Moderne Flexibilität
2. Benutzerzentrierte Einfachheit
3. Mühelose Effizienz
4. Vertraute Seriosität
5. Smarte Kosten-Administration

Inhalt

05 Moderne Flexibilität

07 Benutzerzentrierte Einfachheit

09 Mühelose Effizienz

11 Vertraute Seriosität

13 Smarte Kosten-Administration

15 Teams Telefonie mit EWE & BTC

17 So profitiert Ihr Unternehmen

1.

Moderne Flexibilität



Moderne Flexibilität

Für uneingeschränkte Festnetz-Telefonie

Teams Telefonie erlaubt Ihnen und Ihren Mitarbeitenden uneingeschränkt mobiles Arbeiten und Telefonieren zu jeder Zeit, von jedem Ort. Endlich sind sie nun vorbei, die Zeiten der vergessenen Rufumleitung der Büro-Festnetznummer auf das Firmenhandy oder, falls dieses nicht vorhanden, sogar auf das private Mobiltelefon. Vorbei die Zeiten, in denen Funklöcher der telefonischen Beratung von unterwegs den Garaus machten oder darüber bestimmten, wo remotes Arbeiten möglich war – oder eben nicht. Vorbei die Zeiten, in denen die Übertragung der Festnetz-Durchwahl nur aus der Büro-TK-Anlage Verlässlichkeit und Seriosität ausstrahlen konnte.

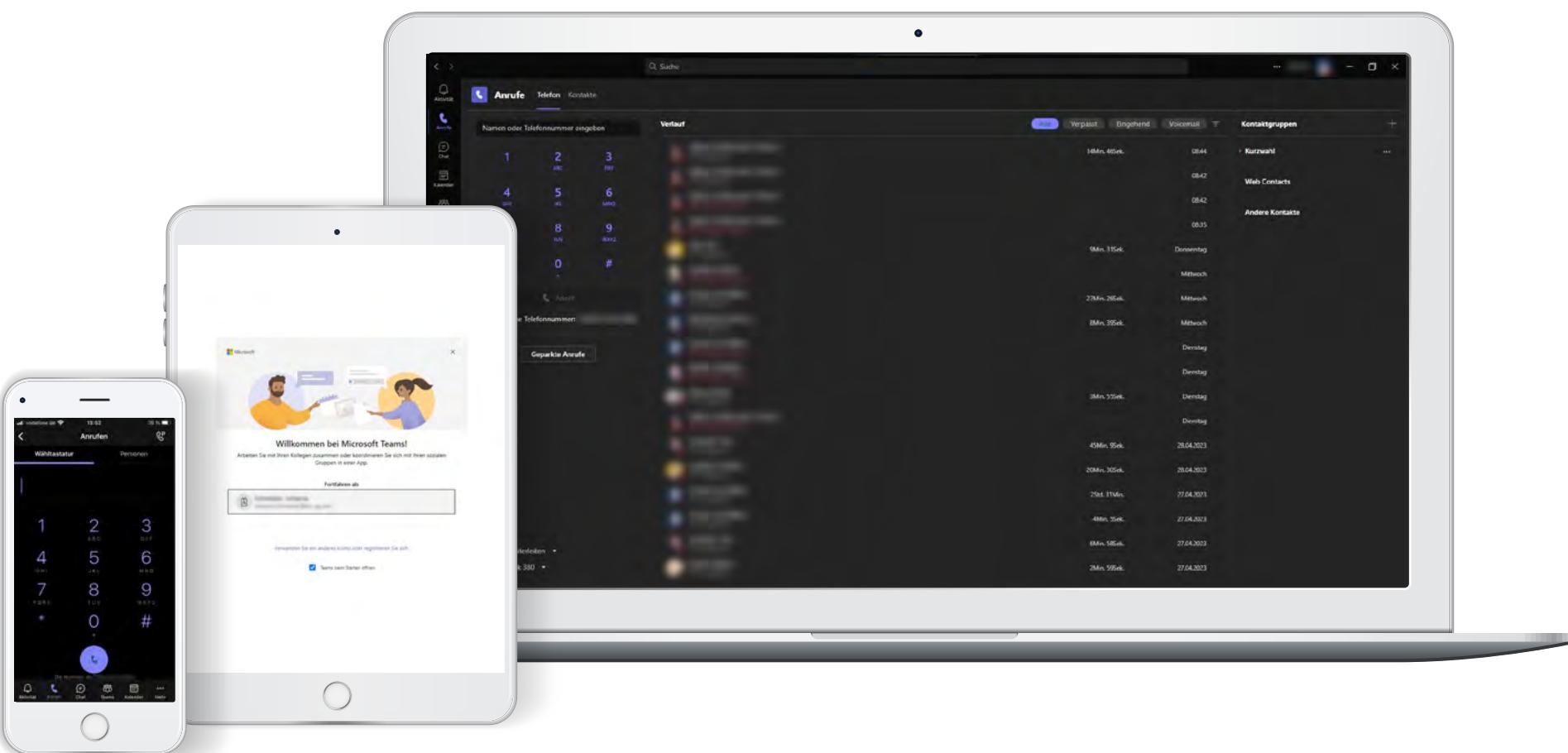
Für uneingeschränkte Telefonie innerhalb Ihres Microsoft-Klienten, aber auch auf Festnetz- und mobile Rufnummern, wird immer dieselbe Anwendung genutzt. Der Zugriff ist von allen mobilen Endgeräten und natürlich auch vom PC aus möglich. Zudem lässt sich selbst innerhalb eines Gesprächs das Gerät nahtlos wechseln – praktisch, sollte man bei-

spielsweise gerade auf dem Weg aus dem Büro in das Auto sein. Und das Beste daran? Für Ihr Gegenüber ändert sich gar nichts, außer dass Sie die bestmögliche Erreichbarkeit über Ihre Festnetzdurchwahl für ihn/sie herstellen.

Flexibilität ist auch bei der Einrichtung gegeben – hier erfolgt die Zuweisung von Rufnummern sehr bedienerfreundlich: sogenannte „Agenten“ für Sammelrufnummern lassen sich leicht ergänzen oder entfernen. Anrufwarte-schleifen, automatische Anrufzentralen und Bandansagen sind ebenso problemlos möglich wie eine büro- bzw. ortsunabhängige Teilnahme an Rufübernahmegruppen.

2.

Benutzerzentrierte Einfachheit



Benutzerzentrierte Einfachheit **Lange Einarbeitung adé**

Dank Teams Telefonie wird die Microsoft-App im Sinne eines one workplace für alle Kommunikationskanäle genutzt: Ihren Mitarbeitenden ist die Microsoft-365-Teams-Oberfläche bereits vertraut – es bedarf also keiner langen Einarbeitungsphase, da kein neues Tool erlernt werden muss, allein die Oberfläche in Teams ändert sich ein wenig. Unter dem Reiter „Anrufe“ erscheint ein Zahlenfeld, genau wie bei einem herkömmlichen Mobil- oder Festnetztelefon. Telefonate auf externe Rufnummern werden im „Verlauf“ zusammen mit kontaktierten oder verpassten Microsoft-Kontakten aufgelistet und stehen zur Direktwahl zur Verfügung.

Und auch bei der Einrichtung herrscht Einfachheit: Ihr Telefonbuch kann zentral über das Active Directory im Microsoft bestückt, aber auch händisch ergänzt werden – und ist dann über die Teams-Oberfläche auf der Teams-App am PC, Mobiltelefon oder Tablet gleichermaßen nutzbar.

3.

Mühelose Effizienz

Mühelose Effizienz

Performancesteigerung inklusive

Ein wesentlicher Vorteil der Telefonie-Anbindung in Teams entsteht direkt am Kundenkontaktpunkt: Da Mitarbeitenden ohne Mehraufwand von überall aus voll arbeitsfähig sind, fällt das remote Arbeiten noch leichter, eine Performancesteigerung ist die Folge. Ihr Mitarbeitenden weiß: Es genügt ein Internetzugang, ob im Zug, am Flughafen oder beim Spaziergang in der Mittagspause – **ich kann wichtige Anrufe jederzeit über meine Festnetzrufnummer führen und annehmen.**

Trotz maximaler Erreichbarkeit verliert der Nutzer niemals die Übersicht. Alle Anrufe laufen in einer Oberfläche auf und sind dort leicht nachvollziehbar dokumentiert. Dazu klingeln Teams und Festnetztelefon zukünftig nicht mehr zeitgleich, sodass die Last, mehrere Telefon-Kanäle parallel zu beantworten, wegfällt. Ganz konsequente Nutzer können auch ihren mobilen Anschluss auf die Festnetznummer weiterleiten, sodass wirklich alle Telefon-Kanäle hier gesammelt auflaufen.



4.

Vertraute Seriosität

Vertraute Seriosität

Teams-Telefonie mit Amtsanschluss

Wenn Ihr Kunde oder Partner heute zum Telefonhörer greift, anstatt eine E-Mail zu senden, hat sie /er ein ernstes Problem, das ad hoc gelöst werden muss, oder wünscht sich eine ausführlichere Beratung zu seinem Anliegen. Damit ist klassische Telefonie zu einem äußerst wertvollen und direkten Kunden-Kanal geworden. Sie sollten ihn entsprechend wertschätzen und ebenfalls an die remote Arbeitswelt ihrer Mitarbeitenden anpassen – ohne den Wert des Kundenkontaktpunkts durch verwaiste TK-Anlagen in ihren Büros zu vernachlässigen.

Bei der Teams-Telefonie erhalten Mitarbeiter*innen Ihres Unternehmens eine eigene Festnetz-Durchwahl, genau wie bei Ihrer bisherigen TK-Anlage. Sie und wir wissen: Die Übertragung eines solchen Amtsanschlusses wirkt beim Gegenüber immer noch seriöser als der Anruf von einer Mobilfunknummer. Sie suggeriert noch heute, dass der Anrufende Ihnen mehr Zeit und Aufmerksamkeit entgegenbringt, als „nur mal eben“ vom Handy anzurufen. Dazu

erreicht der Kunde Ihre Mitarbeitenden verlässlich auf der Festnetznummer und muss nicht auch noch die mobile Nummer notieren und bereithalten.

Ebenso wichtig: Der / die Gesprächspartner*in merkt keinen Unterschied zur klassischen Telefonie. Er / sie profitiert von unkompliziert in Teams zu pflegenden Mail-Box-Ansagen und Rufweiterleitung.



5.

Smarte Kosten-Administration

Alte Welt & Neue Welt

Smarte Kosten-Administration

Beratung bis Support aus einer Hand

Über Teams zu telefonieren, ist günstig: Als technische Voraussetzungen werden ohnehin vorhandene Microsoft 365 bzw. eine Office-365-Subskription sowie ein Internetzugang benötigt. Es müssen keine weiteren TK-Geräte angeschafft, geleast und gewartet werden.

Damit entlastet die Teams-Telefonie auch Ihre interne IT: Beratung, Planung, Implementierung und Support erfolgen durch einen Service aus einer Hand, bereitgestellt durch den Installationspartner. Im Falle von EWE und BTC bekommen Sie sogar

das M365- und TK-Anlagen-Wissen aus einer Konzern-Hand.

TK-Anlagen sind unflexible Relikte alter Arbeitswelten – bringen Sie Ihre Telefonie über Amt endlich in die Gegenwart und steigern Sie Ihren Mehrwert am wertvollen Kundenkontaktpunkt Telefonie!

Teams Telefonie bietet Ihnen eine moderne und besonders an unsere hybride Arbeitswelt angepasste Telekommunikation. Ausgehend von der weit verbreiteten Unternehmenskommuni-

kationsplattform Microsoft Teams schafft die Anbindung Ihrer Festnetz-Telefonie alle Voraussetzungen für noch erfolgreiche Zusammenarbeit. Darüber hinaus ermöglicht sie eine verlässliche Abdeckung des Kundenkontaktpunkts. Mit der Teams-App wird jedes Endgerät zum vollwertigen Telefon – egal, wo Sie sich befinden.

Fazit

Teams Telefonie mit EWE & BTC

Warum EWE & BTC als Partner wählen?

Für den verlässlichen Übergang von der alten zur neuen Welt

Bei aller Nutzerfreundlichkeit in Teams bleibt eine Unternehmens-TK-Anlage ein sehr komplexes System, das professionell abgelöst werden sollte:

-  Es müssen alle bestehenden Sammelanschlüsse, Rufgruppen und Nutzer erfasst und Regeln für deren zukünftige Nutzung definiert werden. Innerhalb einer Gruppe stellt sich zum Beispiel die Frage, wer wann zuerst angerufen werden soll, wie Anrufe wann und an wen weitergeleitet werden und so weiter. Die Gefahr, Bezüge fehlerhaft anzugeordnen oder einzelne Logik-Ketten zu „vergessen“, ist hier sehr hoch. Bei der Einführung von Teams Telefonie sind akribische Vorbereitungen und versierte Ableitungen zum Vorgehen das A und O.
-  Weiterhin müssen Zeiten, in denen Rufumleitungen erfolgen oder ein automatischer Anrufbeantworter einspringen soll, berücksichtigt werden. Auch hier ist die Komplexität ein Herd vieler Fehlerquellen, die sich im späteren Büroalltag als lästig und zuweilen auch schädigend auswirken können.
-  Ebenso ist zu bedenken, dass alle Nutzergruppen von Anfang an in das System mit eingebunden werden sollten und man jede*n einzelne*n Mitarbeiter*in aufklären muss, wie sich die Anrufabnahmekette in Zukunft gestaltet. Dieses Change-Management unternimmt am besten ein neutraler, externer Dienstleister, der den Überblick über alle Strukturen hat.

Ihr Sorglospaket: EWE und BTC bündeln TK-Expertise und M365-Knowhow für reibungslose Einführung und Betrieb

Die Integration von Teams Telefonie übernimmt BTC von Software-Seite aus, während EWE als Ihr Telefonieexperte beratend und umsetzend an Ihrer Seite ist. Ihr Vorteil dabei: Die gebündelte Fachkenntnis des EWE-Konzerns ist einmalig am Markt, daher erhalten Sie auch nur bei uns einen einzigen Ansprechpartner für all Ihre Anliegen rund um Teams und Telefonie.

Wir prüfen mit Ihnen die Voraussetzungen für die Einrichtung von Teams Telefonie und beraten Sie zu möglichen Modellen für die Telekommunikationsstruktur in Ihrem Unternehmen.

Bei der Installation richten wir den „virtuellen Schreibtisch“ des Unternehmens ein – dazu zählen gebührenpflichtige und -freie Nummern, Anruf-Menüs für die direkte Zuordnung der Anrufer an die zuständige Abteilung und

die Abstimmung mit dem zuständigen Telefonanbieter. Weiter kümmern wir uns um die Übernahme bestehender Rufnummernblöcke und Ämter.

Ebenso richten wir entsprechend Ihrer Präferenzen Voice-Features wie Anrufwarteschlangen, eine automatische Telefonzentrale und Voicemail-Typen ein. Fehlende Lizenzen erhalten Sie über uns direkt von Microsoft und müssen sich auch hier um nichts sorgen.

So profitiert Ihr Unternehmen

Von Teams-Telefonie

Sie möchten Teams Telefonie erst einmal nur für kleine Nutzergruppen testen? Oder Ihre klassische TK-Anlage trotzdem noch weiter parallel nutzen? Selbstverständlich können wir Ihnen auch ein hybrides Modell aus Teams-Telefonie und herkömmlicher TK-Anlage bereitstellen, um für Sie aus beiden Welten das Optimum herauszuholen.

Wir sind überzeugt, dass Teams Telefonie die Effizienz Ihrer hybriden Arbeitswelt aufs nächste Level hebt. Sie auch?

Sprechen Sie mich jederzeit gerne unverbindlich an. Vom Quick-Check bis zum Einstiegsworkshop finden wir die richtige Telefonie-Lösung für Ihren Erfolg.

Maurice Grassee
MU Energie & Telekommunikation
Value Sales M365

M +49 174 3431298
[maurice.grassee@
btc-ag.com](mailto:maurice.grassee@btc-ag.com)



Autor



**Sprechen Sie mich gerne an, wenn Sie
Fragen haben.**

Wir besprechen unverbindlich: Über Ihre
ganz individuellen Herausforderungen
beim Telefonieren in der Cloud – und
wie Teams-Telefonie diese lösen kann.

Maurice Grassee
MU Energie & Telekommunikation
Value Sales M365

M +49 174 3431298
[maurice.grassee@
btc-ag.com](mailto:maurice.grassee@btc-ag.com)

Über BTC

BTC begleitet Unternehmen auf Ihrem individuellen Weg zur digitalen Transformation – von den Herausforderungen, den Visionen und Strategieentwicklung, bis hin zur Umsetzung. Wir bereiten Ihre Organisation auf Veränderungen vor und bieten Ihnen die notwendige Grundlage für digitale Innovationen. Unsere methodische Erfahrung und Fachkompetenz ergänzen wir mit Wissen über innovative Ansätze wie Design Thinking und agilen Methoden. Dabei greifen unsere Experten auf passgenaue individuelle Lösungen zurück. Unsere Erfahrung im Projektmanagement macht uns zum passenden Partner für Ihr complexes digitales Projekt.

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland (Hauptsitz Oldenburg). Das Dienstleistungsangebot reicht von der Prozessberatung über die Systemeinführung und -integration bis zum Applikations- und Systemmanagement. Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Energie, Industrie und Dienstleister, Öffentlicher Sektor und Telekommunikation.

BTC

BTC AG

Escherweg 5
26121 Oldenburg
Deutschland
www.btc-ag.com

Über EWE

EWE hebt die Telekommunikation in Ihrem Unternehmen auf ein neues Level. Egal, ob Sie selbständig sind, mit ein paar Kollegen an innovativen Technologien arbeiten, Ihr Unternehmen dem Mittelstand in Niedersachsen angehört oder als Global Player die Welt mit Ihren Produkten beliefern.

Bei EWE bekommen Sie Highspeed-Internet, flexible Handy-Tarife für sich und Ihre Mitarbeiter, zertifizierte Sicherheit für Ihre IT-Infrastruktur, ausfallsichere Lösungen für mobiles Arbeiten und Entstörungen innerhalb weniger Stunden. Alles aus einer Hand und individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

Damit macht EWE Ihr Unternehmen fit für die Zukunft.

EWE

EWE AG

Tirpitzstraße 39
26122 Oldenburg
Deutschland
www.ewe.com