

Zukunftskongress Staat & Verwaltung

Die Digitalisierung der Kommunikation

Welche Chancen bietet die Digitalisierung? Diese Frage steht im Fokus des „Zukunftskongress Staat und Verwaltung“, der am 20. bis 21. Juni in Berlin stattfindet. Der Unified Communications-Hersteller C4B Com For Business zeigt auf dem Kongress auf, wie Behörden mit Hilfe von Software-basierten Kommunikations-Lösungen ihre Erreichbarkeit steigern und die interne Kommunikation optimieren können.

München, 2. Mai 2017. „Digitaler Aufbruch oder analoger Stillstand?“. Unter diesem Leitthema steht der „Zukunftskongress Staat und Verwaltung“, der am 20. bis 21. Juni unter Schirmherrschaft des Bundesministers des Innern in Berlin stattfindet. „Ob Behörde oder Unternehmen: Die Digitalisierung ist ein Mammut-Projekt mit unendlich vielen Facetten“, weiß Michael Schreier, Vorstand des Software-Herstellers C4B Com For Business. „Ein Aspekt, der insbesondere im Verhältnis zum Invest in kurzer Zeit einen spürbaren Mehrwert bietet, ist die Digitalisierung der Kommunikation.“

Die C4B Com For Business AG entwickelt so genannte Unified Communications-Lösungen, die unter dem Markennamen XPhone bei über 300 Behörden im Einsatz sind. Unified Communications (UC) steht für die Bündelung aller Kommunikations-Kanäle wie Telefonie, Instant Messaging, Screen-Sharing, Fax und Voicemail, die den Mitarbeitern in einem Software-Client zentral zur Verfügung gestellt werden.

In der Praxis bedeutet das, dass sich unter anderem die gesamte Telefonie über den PC steuern lässt: Telefonate können mit einem Mausklick gestartet, angenommen oder weitergeleitet werden. Ebenso lassen sich Telefon-Konferenzen einrichten und Bildschirm-Inhalte teilen. Dank der Integration verschiedenster Adressdaten-Quellen wie Outlook, behördenspezifische Anwendungen oder „Das Telefonbuch Deutschland“ werden Anrufer bereits beim Klingeln des Telefons identifiziert. Gleichzeitig stehen alle Kontakte via Freitextsuche zur Verfügung.

Erreichbarkeit steigern

„Computer Telefonie birgt ein enormes Potenzial, bei jedem Arbeitsschritt Zeit einzusparen“, berichtet Schreier. „Aber gerade im Behörden-Umfeld haben wir die Erfahrung gemacht, dass ein anderer Mehrwert ausschlaggebend ist: nämlich die Steigerung der Erreichbarkeit.“ Entscheidender Faktor hierbei ist das Präsenzmanagement: XPhone Connect, die jüngste UC-Lösung aus dem Hause C4B, bietet hierzu das so genannte Team-Panel. Über das Team-Panel hat beispielsweise die Telefonzentrale Abteilungs- und Standort-übergreifend einen genauen Überblick über den Präsenz- und Telefonie-Status aller Mitarbeiter und kann Gespräche direkt weiterverbinden. Der Präsenzstatus wird über die Anbindung an den Kalender automatisch aktualisiert. Auch Rufumleitungen lassen sich an den Präsenzstatus koppeln und automatisch setzen.

„Unsere Kommunikation ist deutlich effizienter geworden“, berichtet Andrea Münz, IT-Systemadministratorin der Stadt Unterschleißheim, wo XPhone bereits seit mehreren Jahren im Einsatz ist. „Vor allem ist es uns gelungen, die Erreichbarkeit der Behörde und der Mitarbeiter spürbar zu erhöhen.“

„Durch eGovernment wird sich der Schwerpunkt der Behörden-Kommunikation in den nächsten Jahren deutlich verschieben: Weg vom persönlichen Kontakt hin zum elektronischen Austausch via Chat, Telefon & E-Mail“, prognostiziert Schreier. „Für diese Entwicklung sollten sich Behörden frühzeitig wappnen.“

UC-Lösungen bieten hierbei den Vorteil niedriger Rollout-Kosten. Denn: Die Kommunikations-Software kann unabhängig von der Telefonanlage implementiert werden. So können Behörden ihren Mitarbeitern alle modernen Kommunikations-Funktionen zur Verfügung stellen, ohne dass die vorhandene TK-Infrastruktur wie Telefonanlage und System-Telefone ausgetauscht oder erneuert werden muss. Hersteller-unabhängige UC-Lösungen wie XPhone können zudem auch dann eingesetzt werden, wenn an verschiedenen Standorten unterschiedliche Telefonanlagen genutzt werden.

Auf dem Zukunftskongress präsentiert C4B in der „Arena der Lösungen“ konkrete Anwendungsfälle und Einsatzszenarien, wie Behörden ihre Kommunikation effizienter gestalten, Arbeitszeit einsparen und ihre Erreichbarkeit erhöhen können.

Vortrag

Digital Government:

Mehr Bürgernähe & Effizienz durch moderne Kommunikations-Software

„Arena der Lösungen“

Sie finden C4B auf dem Zukunftskongress auf Ebene A an Stand A 0204.

www.c4b.com/de/zukunftskongress

Über C4B Com For Business AG

Die C4B Com For Business AG ist - mit mehr als einer Million installierter Lizenzen - einer der führenden Hersteller von CTI- und Unified Communications-Software. C4B entwickelt und vermarktet Kommunikationslösungen, die unter dem Markennamen XPhone in Unternehmen aller Größen und Branchen eingesetzt werden. Mit Diensten wie Sprache, Fax, CTI, Presence, Screen-Sharing und Instant Messaging sowie Lösungen für mobile Mitarbeiter verbessert Software von C4B die Interaktion von Unternehmen mit ihren Kunden nachhaltig und sorgt auch unternehmensintern für effiziente Kommunikationsprozesse. Der Vertrieb der Lösungen erfolgt über ein umfassendes Netz qualifizierter Partner, darunter auch namhafte Hersteller wie Unify, Deutsche Telekom und Swisscom.

www.c4b.com

Kontakt

C4B Com For Business AG
Martina Ludewig
Marketing & Communications Manager

PRESSEMELDUNG



Gabriele-Münter-Straße 3-5
D-82110 Germering

Telefon +49 (89) 84 07 98-259

Fax +49 (89) 84 07 98-13259

martina.ludewig@c4b.de