

BÜROSYSTEME Irrgang + Lange München (BSIL)

Anschaltebericht: Call Accounting-Lösung PhoneStat G4 von MSI an der KX-NCP500 TK-Anlage von Panasonic

Seit 1991 ist BSIL der kompetente Partner für die gesamte Office-Infrastruktur in mittelständischen Unternehmen.

Telefon, Fax, VoIP, IT-Netzwerk, Präsentationstechnik, Videokonferenz, Security sind Themen die für Kunden geplant und realisiert werden.

Aus einem umfangreichen Portfolio wird eine kundengerechte Lösung maßgeschneidert. Durch die Partnerschaft mit namhaften Herstellern kann dann den Kunden eine optimale Infrastruktur entsprechend ihren Wünschen angeboten werden.

Dieses Portfolio bedarf von Zeit zu Zeit einer Überprüfung, wenn sich neue Herausforderungen bei Kunden ergeben.

Bei einem BSIL-Kunden sollte eine Call Management Lösung installiert werden, die Auswertungen des Kommunikationsaufkommens an einer modernen Panasonic TK-Anlage ermöglicht. Eine Lösung die BSIL bisher noch nicht eingesetzt hat und mit der keine Erfahrungen zu Leistungskomfort und Installation vorhanden waren.

MSI Solutions GmbH ist seit 1988 Anbieter von Call Accounting Lösungen zur Anschaltung an TK-Anlagen verschiedener Hersteller.

Früher wurden diese Daten über die serielle Schnittstelle ausgegeben und über Controller zwischengespeichert. Mittlerweile verfügen die neueren TK-Systeme über LAN-Schnittstellen, sodass auch über den LAN-Port Daten zur Verfügung gestellt werden.

In Kooperation mit Panasonic wurde diese Anschaltung von MSI realisiert. Damit ist PhoneStat G4 auch an Panasonic TK-Systemen einsetzbar und eine Ausweitung der Vermarktungsbasis für Partnerunternehmen geschaffen.



Gesprächspartner

Robert Irrgang, Geschäftsführung BSIL

Wie wurde BSIL auf MSI aufmerksam?

Bei der Suche nach einer komfortablen Call Accounting Software wurde BSIL auf MSI als kompetenten Anbieter solcher Lösungen aufmerksam.

Nach der ersten Kontaktaufnahme zu MSI wurde schnell klar, dass **PhoneStat G4** für diese Anforderung das richtige Produkt ist, das die Wünsche unseres Kunden voll abdeckt.

Da BSIL noch keine Erfahrung mit der MSI-Lösung hatte, bestand die Notwendigkeit das Produkt zeitnah kennen zu lernen.

Wie wurde auf die Anfrage reagiert

Mit MSI wurde umgehend ein Termin vereinbart. Wie wir wissen, ist **PhoneStat G4** als Call Accounting Lösung im Markt etabliert. Die LAN-Anschaltung ist von MSI-Seite verfügbar, war bei Panasonic bisher noch nicht zertifiziert.

Diese Anwendung galt es nun bei einem konkreten Kunden zu testen.

Vertrieb, +49 89 748564-23, sales.msi@msi-telesolutions.com

Für unsere Bereitschaft diesen Test durchzuführen stellt uns MSI ein kostenfreies Produkt **PhoneStat G4** zur Demonstration in unserem Show Room zur Verfügung.

Dabei eingeschlossen ist die Produkteinweisung von zwei Technikern aus unserem Hause.

Wie beurteilen Sie das Produkt nach dieser Einweisung?

Die gesamte Inbetriebnahme war nach einer guten Stunde abgeschlossen. Ein Zeitrahmen, der die komfortable und einfache Installation von **PhoneStat G4** belegt, und unser Spezialisten vollauf zufrieden stellt.

Die Installation der **PhoneStat G4** Software wurde gemeinsam auf einem vorhandenen PC, mit MSI durchgeführt. Ein Vorteil der Lösung besteht darin, dass dieser Rechner keine besonderen Anforderungen erfüllen muss und auch für andere Applikationen weiter genutzt werden kann.

Die Anschaltung an die TK-Anlage KX-NCP500 erfolgte an der LAN-Schnittstelle, wie sie heute serienmäßig bei Panasonic Systemen vorhanden ist.

Mit dieser Einweisung sind wir in der Lage, die Lösung beim Kunden zu installieren. Für eine kompetente Beratung unserer Kunden zu den vielfältigen Auswertungen bedarf es noch ein wenig Übung, damit das Leistungspotential von **PhoneStat G4** voll ausgeschöpft werden kann. Die Möglichkeit dazu bietet nun unser Test-System im Hause in ausreichendem Maße.

Welche Anforderungen waren bei Ihrem Kunden zu erfüllen?

Bei unserem Kunden galt es das Kommunikationsaufkommen bei den Agenten zu analysieren: Anzahl, Dauer der Anrufe, Wartezeiten, verloren gegangene Anrufe etc.

Im Zuge der Installation war dann auch noch die zentrale Auswertung zweier Standorte mit zwei vernetzten Anlagen gefordert, wobei die Reports automatisch erstellt und per Mail an die Adressaten versandt werden sollten.

Hier zeigte sich die Stärke von **PhoneStat G4**. Wenn sich Funktionsumfang oder Ausbau der Lösung ändern, können Lizenz Erweiterungen schnell und flexibel installiert werden.

Wie ist Ihr erster Eindruck zur Installation?

Mittlerweise sind drei Lösungen (1x seriell-, 2x LAN-Anschaltung) bei unseren Kunden erfolgreich installiert. **PhoneStat G4** ist nach unseren ersten Erfahrungen sehr übersichtlich aufgebaut:

- leicht verständliche Menüführung
- komfortable Eingabefenster
- logische Online Hilfe

bieten unserem Technikpersonal eine problemlose Einrichtung.

Wie uns auch von Kundenseite bestätigt wurde, zeichnet sich das System durch

- einfache Bedienoberfläche
- beliebig wiederholbare Auswertungen
- flexibel modifizierbare Reports aus.

PhoneStat G4 toleriert bei Auswertungen auch fehlerhafte Eingaben ohne dass dabei Daten beschädigt werden oder verloren gehen.

Wie sind Ihre Erfahrung mit der Service-Hotline von MSI

Bei den bisher installierten Lösungen war kein Hotline Support nötig. Wichtig für uns ist, dass wir auf diesen Support zu den regulären Bürozeiten zurückgreifen können und schnelle und kompetente Hilfe erhalten.



Herr Irrgang wir bedanken uns für das Gespräch und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Vertrieb, +49 89 748564-23, sales.msi@msi-telesolutions.com