

09/2014

# MK Aktuell

KUNDENZEITSCHRIFT  
MK NETZDIENSTE

## Sonderausgabe MK Centrex

MK Centrex  
jetzt mit  
vielen neuen  
Funktionen!



# MK Centrex

Die komfortable  
Telefonie-Lösung  
für Geschäftskunden

Sie sind schon  
MK Centrex Kunde?

Nutzen auch Sie die  
neuen Funktionen!

Rufen Sie uns an!



Reiner Schiffmann  
Teamleiter Telefonie

## Liebe Kunden, Vertriebs- und Geschäftspartner,

vor Ihnen liegt die neue Ausgabe unserer Kundenzeitung MK Aktuell. Diese Sonderausgabe haben wir ganz unserem Produkt MK Centrex gewidmet. Unsere komfortable Telefonie-Lösung für Geschäftskunden haben wir kürzlich neu überarbeitet und mit neuen Funktionen ausgestattet.

Diese neuen Funktionen sind nicht nur neuen MK Centrex Kunden vorbehalten – auch unsere Bestandskunden können in den Genuss der Funktionserweiterung kommen. Ich weiß, dass sich einige unserer Kunden schon auf die neuen Mobilitätsfunktionen freuen. Mittels kostenfreier App wird aus Ihrem Mobiltelefon eine vollwertige Nebenstelle Ihrer Telefonanlage. Mit allem, was dazugehört! **Diese Funktion steht ab sofort allen Bestandskunden kostenfrei zur Verfügung. Sprechen Sie uns an!**

Alle, die MK Centrex noch nicht kennen, lade ich herzlich dazu ein, sich auf den folgenden Seiten ausgiebig über unsere bestens ausgestattete Telefonie-Lösung zu informieren.

Herzlichst Ihr  
Reiner Schiffmann  
Teamleiter Telefonie

### INHALT

MK Netzdienste Editorial, Impressum	S. 2
MK Centrex Die Telefonie-Lösung für Geschäftskunden	S. 3
MK Centrex Komfortable Funktionen	S. 4
MK Centrex Intelligente Zusatzoptionen	S. 5
MK Centrex Niedrige Kosten, einfacher Umstieg	S. 6

### IMPRESSUM

#### **MK Netzdienste GmbH & Co. KG**

Marienwall 27  
32423 Minden

Tel. 0571-38859-0  
Fax: 0571-38859-99  
Email: [info@mk.de](mailto:info@mk.de)  
Internet: [www.mk.de](http://www.mk.de)

Amtsgericht Bad Oeynhausen HRA 2736  
Komplementärin: MK Netzdienste Verwaltungs GmbH  
Amtsgericht Bad Oeynhausen HRB 3664  
Geschäftsführer und Verantwortlicher i.S.d. § 10 Abs. 3  
MDStV: Marc Keilwerth

An- und Abmeldungen der **Kundenzeitung MK Aktuell**  
unter: [tb@mk.de](mailto:tb@mk.de)

**MK AKTUELL** ist ein kostenfreier Informationsservice für unsere Kunden und Vertriebspartner. Da wir in einer sehr schnellleibigen Branche tätig sind, kann es passieren, dass sich trotz sorgfältiger Prüfung und exakter Recherche Daten oder Fakten zwischenzeitlich verändert haben. Daher können wir keine Garantie dafür übernehmen, dass alle Angaben der Beiträge aktuell, vollständig und in jedem Fall korrekt sind.

Veröffentlichungen, Vervielfältigungen und Zitate aus unserer MK AKTUELL sind ausdrücklich erlaubt. Verwenden Sie unsere Beiträge gerne für Ihre Kundenzeitschriften und Publikationen. Einzige Bedingung: Sie zitieren uns und verweisen auf unsere Homepage: <http://www.mk.de> – Vielen Dank!

#### **Marketing & Presse:**

Thomas Buder  
Tel. 0571-38859-20  
Email: [tb@mk.de](mailto:tb@mk.de)

## MK Centrex - Die komfortable Telefonie-Lösung für Geschäftskunden

*MK Centrex* ist eine flexible und hochverfügbare Telefonanlage. Zusammen mit aktuellen Systemtelefonen und einer Datenanbindung wird aus *MK Centrex* eine moderne, praktische und zuverlässige Telefonie-Komplettlösung für Geschäftskunden.

Durch das Zusammenwachsen von Sprach- und Datennetzen ergeben sich nicht nur viele Funktionen die die Arbeit erleichtern, sondern auch größtmögliche Skalierbarkeit und vollständige Mobilität. Durch die Unterbringung der Telefonanlage in einem professionellen Rechenzentrums-umfeld und die Kommunikation über Datenleitungen entfallen die Telefonanschlüsse vor Ort - die Kosten hierfür werden eingespart. Die bestehenden Rufnummern werden für die neue Telekommunikationslösung übernommen. Auf Wunsch sind auch neue Rufnummernblöcke erhältlich.

Die Begrenzung der gleichzeitig möglichen Gespräche, bedingt durch die Anzahl der Telefonanschlüsse, gibt es nicht mehr. Bei *MK Centrex* kann

die Anzahl der gleichzeitigen Gespräche (intern oder extern) so hoch sein, wie Teilnehmer existieren – entsprechende Bandbreite der Datenanbindung vorausgesetzt. Die Datenanbindung liefert *MK Netzdienste* mit QoS-Parametern (Quality of Service), damit die Sprachübertragung über die Datenleitung priorisiert und bevorzugt befördert wird. Hierdurch wird eine exzellente Sprachqualität sichergestellt.

*MK Centrex* von *MK Netzdienste* bietet Unternehmen jeder Größe eine komplette Telefoninfrastruktur mit aktuellem Funktionsumfang. Dazu kommen günstige Verbindungspreise und optional erhältliche Flatrates für Gespräche in das deutsche Festnetz und in deutsche Handynetze. Insgesamt ergibt sich mit *MK Centrex* eine deutliche Steigerung der Produktivität in der Kommunikation.

**Steigern Sie die Produktivität Ihrer Kommunikation – mit *MK Centrex*.**

### Die Vorteile von *MK Centrex* auf einen Blick:

- Intelligente Funktionen erleichtern die Arbeit
- größtmögliche Skalierbarkeit bietet Flexibilität
- Beste Sprachqualität durch QoS auf der Anbindung
- vollständige Mobilität dank Integration von Mobiltelefonen
- Niedrige Kosten und transparente Abrechnung
- Komfortable Zusatzoptionen, auch für besondere Anforderungen (z.B. Callcenter)
- Einfacher & bequemer Umstieg ohne Ausfallzeiten
- Hochverfügbar durch redundanten Systemaufbau im professionellen Rechenzentrum

## MK Centrex – Komfortable Funktionen, die die Arbeit erleichtern

Mit *MK Centrex* stehen Ihnen zahlreiche komfortable Funktionen zur Verfügung, die Ihre interne und externe Kommunikation erleichtern.

### **Computergestütztes Telefonieren (CTI - Computer Telephony Integration):**

Computergestütztes Telefonieren ermöglicht das komfortable Zusammenspiel zwischen der Telefonie und der Datenwelt. Rufnummern wählen, die Annahme und das Verbinden von Gesprächen sowie der Aufbau von Telefonkonferenzen sind spielend einfach vom PC aus möglich. Hierzu stehen neben einer Weboberfläche (Call Manager) auch ein Plugin (*MK Assistent*) für Microsoft Outlook, Microsoft Internet Explorer und Firefox zur Verfügung. Über ein solches Plugin und über die Weboberfläche werden ebenso leicht die wichtigsten Funktionen der Telefone und der Telefonanlage gesteuert. Hierzu gehören Funktionen wie Rufumleitungen, die Konfiguration der Mailbox, Rufnummernübermittlung, Parallelruf, Remote Office etc.

### **Voice Mail:**

Komfortabler Anrufbeantworter für jede Nebenstelle. Die Benachrichtigung, dass Nachrichten hinterlassen wurden kann an jede beliebige E-Mail-Adresse erfolgen - aber nicht nur das. Auf Wunsch kann auch die hinterlassene Nachricht selbst als Audiodatei (.wav) dorthin versendet werden. Da geht keine Nachricht verloren.

### **NEU! Integration von Mobiltelefonen (FMI - Fixed Mobile Integration):**

Die Integration von Mobiltelefonen (iPhone / Android) erfolgt mittels kostenfreier App. Mobil unter der Festnetznummer erreichbar zu sein und auch mobil mit der Festnetznummer andere Teilnehmer anrufen zu können, schafft Flexibilität. Aber erst der Zugriff auf gemeinsame Telefonverzeichnisse, die Verlaufsübersicht (eingehende, abgehende und unbeantwortete Anrufe der Festnetznebenstelle) und die Erreichbarkeit der Kollegen unter der Durchwahl, machen das Mobiltelefon zur vollwertigen Nebenstelle der Telefonanlage.

### **NEU! Parallele Nutzung mehrerer Endgeräte (Shared Call Appearance):**

Bis zu sechs Endgeräte (z.B.: Tischtelefon, Softclient, DECT-Telefon, FMI-Mobiltelefon) können parallel unter der gleichen Rufnummer (ein- und

ausgehend) genutzt werden. Bei einem eingehenden Anruf klingeln alle Endgeräte gleichzeitig. Ein laufendes Gespräch kann von einem Endgerät zu einem anderen übertragen werden. So kann zum Beispiel ein im Büro begonnenes Telefonat auf dem Mobiltelefon mitgenommen werden.

### **Parallelruf:**

Mit dem Parallelruf (gleichzeitiges Klingeln) ist es möglich, bei eingehenden Gesprächen bis zu 10 Telefone gleichzeitig klingeln zu lassen. Hierbei ist es nicht nur möglich den Anruf an weitere Nebenstellen der Telefonanlage zu signalisieren, sondern auch an unter anderen Rufnummern erreichbare Mobil- und Festnetztelefone.

### **NEU! Erweiterte Telefonkonferenz:**

Mit der erweiterten Telefonkonferenz sind Telefonkonferenzen mit bis zu 10 Teilnehmern möglich.

### **Remote Office:**

Durch die Remote Office Funktion wird ein nicht zur Telefonanlage gehörendes Telefon (z.B.: Hotel oder zu Hause) zu einer Nebenstelle. So ist es möglich, dass z.B. von einem Telefon in einem Hotel, mit Signalisierung der Bürorufnummer telefoniert werden kann und das Hoteltelefon unter der Bürorufnummer erreicht wird. Um dies zu ermöglichen, übernimmt die *MK Centrex* Telefonanlage die Vermittlung der Gespräche.



## MK Centrex – Intelligente Zusatzoptionen

Neben den umfangreichen Standardfunktionen bietet Ihnen *MK Centrex* auch optionale Funktionen, die eine speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Lösung ermöglichen.

**Fax to Mail:** Der papierlose Faxempfang wird durch die Fax to Mail Funktion ermöglicht. Hierzu wird eine Nebenstelle aus dem Rufnummernblock des Kunden auf die zentralen Faxserver der *MK Netzdienste* geleitet. Eingehende Faxe werden empfangen, in ein pdf-Dokument konvertiert und an eine festgelegte E-Mail-Adresse gesendet. Selbstverständlich ist auch die Umleitung mehrerer Rufnummern und der Versand an unterschiedliche E-Mail-Adressen möglich, sodass z.B.: für einzelne Abteilungen oder sogar für jeden Mitarbeiter eine eigene Faxnummer genutzt werden kann. Es können bis zu 30 Faxe gleichzeitig unter einer Rufnummer empfangen werden.

**NEU!** Das **Softphone** ist die Client-Lizenz für ein softwarebasierendes Telefon. Die Software ist für PC und Mac erhältlich und bietet die Grundfunktionen eines Telefonendgerätes. Neben der Sprachübertragung ist auch die Videoübertragung möglich. Hierzu ist die Option „Videotelefonie“ notwendig. Das Softphone findet seine Anwendung als Ergänzung in vielen Kommunikationslösungen.

**NEU! Videotelefonie** ermöglicht innerhalb der Telefonanlagegruppe neben der Tonübertragung eine gleichzeitige Videoübertragung. Voraussetzung dafür, dass sich die Gesprächspartner beim telefonieren sehen können, sind geeignete Endgeräte.

Bei der Option **automatische Vermittlung** werden alle eingehenden Anrufe automatisch angenommen und mittels einer individuellen Ansage durch ein Menü geführt. Hier erfährt der Anrufer, mit welchen zu wählenden Ziffern er sich mit den gewünschten Mitarbeitern oder Sammelnummern verbinden lassen kann. Die Anzahl der unterschiedlichen Wahlmöglichkeiten sowie die Menge der hinterlegten Durchwahlen und Sammelrufnummern sind individuell konfigurierbar. Auch die Uhrzeit ist einstellbar, sodass die automatische Vermittlung z.B.: nur in den Pausenzeiten geschieht. Diese Option entlastet Telefonzentralen und verkürzt die Wartezeiten der Anrufer.

Bei der Option **Einwahlkonferenz** wird eine Rufnummer aus dem Rufnummernbereich des Kunden als Einwahlkonferenzdienst konfiguriert. Unter dieser Rufnummer können sich bis zu 50 Teilnehmer zu einer passwortgeschützten Konferenz einwählen. Der Kunde kann die Konferenzen und die notwendigen Passwörter (PIN-Codes) über eine Web-Schnittstelle einrichten sowie Einladungen an die Teilnehmer verschicken. Weiterhin kann die Konferenz als Audio-Datei mitgeschnitten werden.

Der **PC-Vermittlungsplatz** ist eine speziell für den Einsatz an Telefonzentralen entwickelte Software. Er ermöglicht die PC-gestützte Vermittlung von eingehenden Anrufen und bietet eine über



## ... intelligente Zusatzoptionen

sichtliche Auflistung aller Nebenstellen. Der PC-Vermittlungsplatz steht für Microsoft Windows (ab Windows 2000) zur Verfügung.

Mit der Option **Callcenter-Teilnehmer** wird aus einer *MK Centrex* Nebenstelle ein Teilnehmer einer professionellen Callcenter Lösung. Das *MK Centrex* Callcenter beinhaltet leistungsfähige Funktionen für den optimalen Ablauf in einem Callcenter. Dazu gehören eine intelligente Rufverteilung an eine oder mehrere Sammelnummern, individuelle Warteschlangen sowie die Möglichkeit, dass sich die Callcenter-Agents ein- und ausbuchen können. Der Callcenter Teilnehmer steht in drei Varianten (Basic, Standard und Premium) mit unterschiedlichem Funktionsumfang zur Verfügung. Statistiken zur Auswertung können im Webportal eingesehen oder per E-Mail als .csv-Datei empfangen werden.

Der **Callcenter-Client (Agent / Supervisor)** vereinfacht die Nutzung des Callcenters und bietet weitere Funktionen sowie eine verbesserte Übersicht. Der Callcenter-Client ist optional erhältlich und hat als Webapplikation den Vorteil, dass er nicht auf den entsprechenden PCs installiert werden muss. Der Callcenter-Client wird in den Varianten „Agent“ und „Supervisor“ angeboten.

## Niedrige Kosten und transparente Abrechnung!

Die Abrechnung von *MK Centrex* ist denkbar einfach. Der Gesamtpreis setzt sich aus drei Komponenten zusammen: Anzahl der Nebenstellen, Endgeräte und Verbindungspreise. Der Preis für die Nebenstelle beinhaltet die Lizenzkosten für die Anlagennutzung mit allen oben genannten Funktionen. Dazu gehört auch die Möglichkeit der Administration und Telefonnutzung über die Weboberfläche (Call Manager) sowie über Plugins für Microsoft Outlook, Microsoft Internet Explorer und Firefox (*MK Assistent*).

Die Endgeräte wie Tischtelefone, Besprechungsraumtelefone sowie DECT-Telefone und deren Basisstationen werden jeweils zur Miete oder zum Kauf angeboten. In den Mietpreisen sind die

Kosten für die Erstkonfiguration und die Remote-Softwarepflege (Updates) der Endgeräte und natürlich auch der Hardwareaustausch bei defekt über die gesamte Mietlaufzeit enthalten.

Neben den sekundengenau abgerechneten Verbindungspreisen, sind auch Flatrates für Gespräche in das deutsche Festnetz und in die deutschen Handynetze erhältlich.

## Der Umstieg auf MK Centrex ist einfach:

Eine große Auswahl an Systemtelefonen ermöglicht – trotz individueller Bedürfnisse der einzelnen Anwender – das ideale Telefon für jeden Mitarbeiter zu finden. Vom einfachen Telefon für den Einstieg, über gut ausgestattete Systemtelefone mit Display, Freisprechen, Ethernet Switch und Power over Ethernet (PoE) und kompletten DECT Lösungen für den mobilen Einsatz, bis hin zu Telefonen für Videotelefonie, ist für jeden Bedarfsfall das richtige Telefon dabei.

Durch „Mitnahme“ der bestehenden Rufnummern, werden die bestehenden Telefonanschlüsse komplett ersetzt und die Gebühren hierfür eingespart. Auf Wunsch sind selbstverständlich auch neue Rufnummernblöcke erhältlich. Durch einen zur bisherigen Telefonlösung parallelen Aufbau der neuen Telefoninfrastruktur, kann für Sie und Ihre Mitarbeiter ein einfacher und sanfter Übergang in Ihre neue Telefonlösung erreicht werden.

## Haben wir Sie neugierig gemacht?

Wenn Sie mehr Informationen über *MK Centrex* erhalten möchten, oder als Bestandskunde die neuen Funktionen nutzen möchten, rufen Sie uns an: 0571 / 388 59-0 oder senden Sie uns eine Email an [info@mk.de](mailto:info@mk.de)