

MK-Centrex

Die komfortable Telefonie-Komplettlösung für Geschäftskunden

MK-Centrex ist eine flexible und hochverfügbare Telefonanlage. Zusammen mit aktuellen Systemtelefonen und einer Datenanbindung ist MK-Centrex eine moderne, praktische und zuverlässige Telefonie-Lösung für Geschäftskunden. Durch das Zusammenwachsen von Sprach- und Daten-netzen ergeben sich nicht nur viele Funktionen, die die Arbeit erleichtern, sondern auch größtmögliche Skalierbarkeit und vollständige Mobilität.

MK-Centrex im Detail – Ihre neue Telefonie-Lösung besteht aus:

Rufnummern – Ihre bestehenden Rufnummern nehmen Sie selbstverständlich mit und nutzen diese mit MK-Centrex weiter. Für neue Standorte erhalten Sie von MK Netzdienste neue Rufnummern aus dem jeweiligen Ortsnetzbereich.

Systemtelefone – Sie haben die Wahl: Vom einfachen Telefon für Lager und Aufenthaltsraum, über gut ausgestattete Telefone für den Schreibtisch und mobile DECT-Lösungen bis hin zu Konferenztelefonen für den Besprechungsraum, stehen für jeden Einsatzzweck die richtigen Telefone zur Verfügung. Ihre neuen Telefone erhalten Sie von MK Netzdienste komplett konfiguriert und getestet. Sie schließen das Telefon einfach an Ihr Netzwerk an und telefonieren los – ganz einfach.

Nebenstellen – Entsprechend der Anzahl Ihrer Teilnehmer (Telefone, Analogboxen etc.) erhalten Sie Nebenstellen für die MK-Centrex Telefonanlage. Hiermit wird das Nutzungsrecht an der Telefonanlage mit allen Anlagenfunktionen sichergestellt (beispielsweise Durchwahlen, Verbinden, Heranholen, Warteschleife, Voice Mail, Rufumleitung, Parallelruf, erweiterte Konferenzen, Remote Office). MK-Centrex ist keine herkömmliche Telefonanlage mit begrenzter Teilnehmeranzahl gekauft, sondern Sie entscheiden sich für eine jederzeit skalierbare IP-Telefonanlage. Sie bezahlen nur das, was sie in diesem Moment wirklich benötigen und Ihre Telefonanlage kann unkompliziert und bedarfsgerecht mit Ihren Anforderungen wachsen.

Datenanbindung – 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. Optional erhalten Sie die Anbindung auch mit Backup.

MK-Centrex ist die cloudbasierte IP-Telefonanlage von MK Netzdienste und bietet Unternehmen jeder Größe eine komplette Telefoninfrastruktur mit aktuellem Funktionsumfang. Der Umstieg ist einfach – 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 sichergestellt werden. Ein großes Plus: Wenn ein Unternehmen an mehreren Firmenstandorten MK-Centrex einsetzt, sind die Gespräche zwischen den Standorten kostenfrei.



FAKTEN

Cloudbasierte Telefonanlage

Mitnahme der Rufnummern möglich

Immer Up-to-Date: Wartung, Support und Updates inklusive

Skalierbar: Kosten pro Nutzer

Für jeden das richtige Telefon: Große Auswahl

Kauf oder Miete der Telefone möglich

Niedrige Verbindungspreise, Flatrate möglich

CTI Computergestütztes Telefonieren

Voice Mail für alle

Individuell erweiterbar:

Fax to Mail

Softphone

Videotelefonie

autom. Vermittlung

PC-Vermittlung

Call Center

Einfacher Umstieg

MK Kundenportal: Einfache Konfiguration & Administration

Integration von Mobiltelefonen mit kostenfreier App



Cloudbasierte Telefonanlage:

MK-Centrex wird in unseren beiden Rechenzentren in Frankfurt redundant gehostet. Für Sie bedeutet das eine hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit.

Alles inklusive

Intelligente Funktionen, die die Arbeit erleichtern...

Neben den gewohnten Diensten, wie Verbinden, Halten, Makeln oder Rufumleitungen, bietet die IP-Telefonanlage von MK Netzdienste umfangreiche Anlagen-dienste, Funktionen und Optionen.

Auf ein paar häufig genutzte Features möchten wir gern im Detail eingehen:

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 steht eine Anwendung zur Verfügung mit der wichtigsten Funktionen der Telefone und der Telefonanlage gesteuert werden kann. Hierzu gehören Funktionen wie Rufumleitungen, 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.

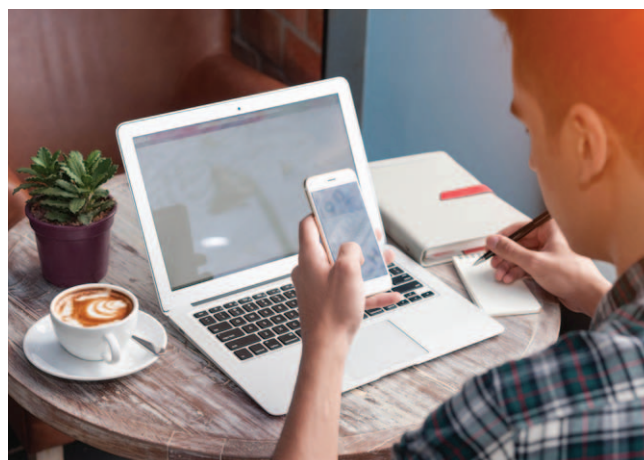
Integration von Mobiltelefonen (FMI - Fixed Mobile Integration): Die Integration von Mobiltelefonen (iPhone / Android) erfolgt mittels kostenfreier App. Mobil unter der Festnetznummer erreichbar zu sein und auch mobil mit der Festnetznummer andere Teilnehmer anrufen zu können, schafft Flexibilität. Aber 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.

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

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.

Remote Office: Durch die Remote Office Funktion wird ein nicht zur Telefonanlage gehörendes Telefon (z. B. im 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.



Intelligente Optionen

Sie entscheiden, welche Funktionen zusätzlich benötigt werden...

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 beispielsweise 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.

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.

Videotelefonie ermöglicht innerhalb der Telefonanlangengruppe 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 übersichtliche Auflistung aller Nebenstellen. Der PC-Vermittlungsplatz steht für Microsoft Windows (ab Windows 2000) zur Verfügung.

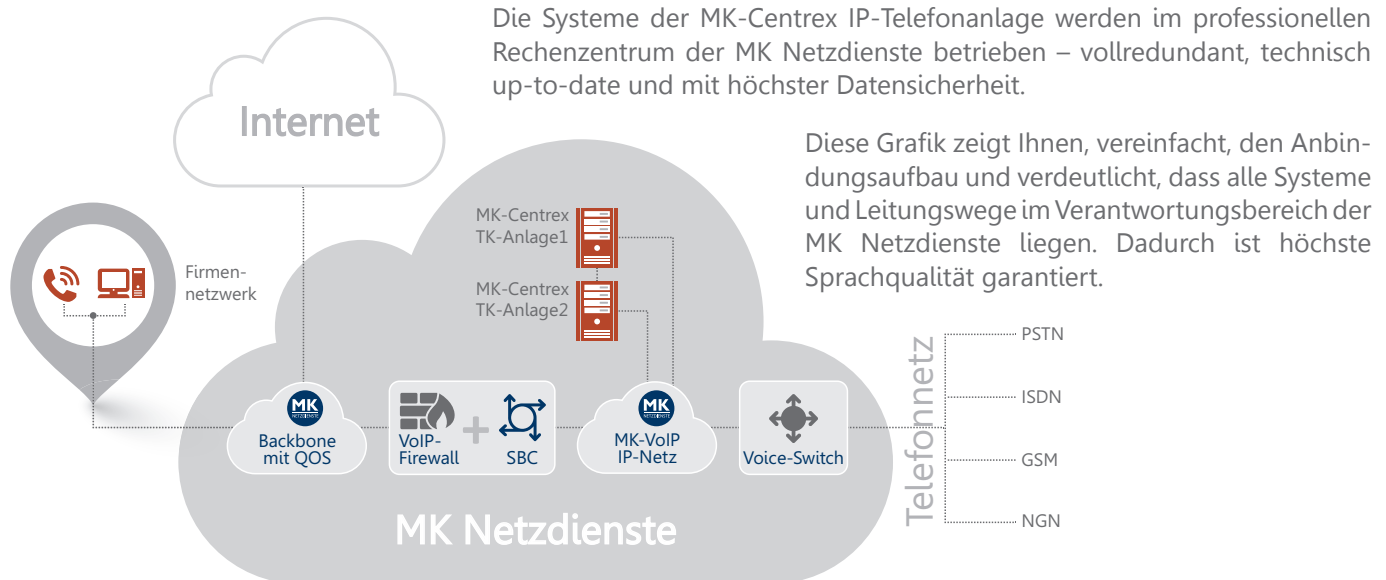
Mit der Option **Callcenter-Teilnehmer** wird aus einer MK-Centrex Nebenstelle ein Teilnehmer einer professionellen Callcenter Lösung. Das MK-Centrex Callcenter beinhaltet leistungsfähige Funktionen für den optimalen Ablauf in einem Callcenter. Dazu gehören eine intelligente Rufverteilung an eine oder 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.

Die **TAPI-Schnittstelle** ermöglicht die Kommunikation zwischen MK-Centrex und anderen TAPI-fähigen Applikationen. Somit lässt sich MK-Centrex mit z. B. CRM-, ERP oder Support-Software verbinden.

Cloudbasierte Telefonanlage

Wie funktioniert das?



Rechenzentrum Made in Germany

Die MK Netzdienste Rechenzentren sind TÜV-zertifiziert und bieten Ihnen, als Kern unserer Produkte und Dienstleistungen, ein hohes Level an Sicherheit und Verfügbarkeit. Die Zertifizierung belegt den professionellen und zeitgemäßen Aufbau unserer Infrastruktur und bestätigt, dass unsere Produkte und Dienstleistungen mit einem hohen Maß an Qualität und Sicherheit für Sie bereitgestellt werden. Das garantiert höchste Geschwindigkeiten und schnellen Daten-Zugriff für deutsche Unternehmen.

Unsere Server befinden sich in Deutschland, Ihre Daten unterliegen somit deutschem Recht und Datenschutz. Zudem steht Deutschland als Innovationsstandort und Vorreiter in Sachen Technologie, Energie und Rechtssicherheit.

Das Nutzen einer MK-Centrex Telefonanlage bringt für Ihr Unternehmen folgende Vorteile:

- Einfache Administration über das MK Kundenportal ...von überall und jederzeit
- Kostenersparnis und –transparenz: Kostenloses Telefonieren innerhalb des MK Netzes
- Kein Wartungsaufwand oder langjährige Wartungsverträge
- Keine umständliche Verkabelung aller Telefone mit der TK-Anlage - einfach das vorkonfigurierte Telefon unkompliziert an Ihr Netzwerk anschließen und lostelefonieren
- Skalierbarkeit: einfaches Einbinden neuer Teilnehmer oder Standorte
- Vielzahl an IP-Telefonen und Zubehör zur Auswahl
- Ausfallsicherheit durch redundante Anlagen-Server
- Zukunftssicherheit durch kontinuierliche Updates
- Konzentration auf Kernkompetenzen durch Outsourcing