

# Wir machen #Digital.

Wir sind der 360° Ansprechpartner  
für all Ihre ICT Anliegen.

## Erstklassige Lösungen zum besten Preis



### Persönlich

Wir entwickeln massgeschneiderte  
Lösungen und bleiben dabei  
kundenorientiert und kreativ.



### Nachhaltig

Attraktive Leistungen kombiniert  
mit langjähriger Erfahrung  
generieren echte Mehrwerte.



### Kollaborativ

Unsere Kompetenz zeichnet sich  
durch das Vertrauen unserer  
zahlreichen Partner aus.

## Unser Erfolg

Das Leitbild, welches wir von Anfang an verfolgen  
spiegelt sich in unserem umfangreichen Portfolio an  
glücklichen Kunden wieder.



### Über 300 Kunden vertrauen uns

Wir sind erst dann zufrieden, wenn unsere  
Kunden von unseren Leistungen begeistert sind.  
Deshalb orientieren wir uns stets am ultimativen  
Benutzererlebnis.



### Innovativ seit 2015

Jedes Projekt ist einzigartig. Deshalb entwickeln  
und realisieren wir Innovative Lösungen mit  
modernen Herangehensweisen.

Dabei streben wir stets nach höchster Qualität.



Microsoft  
Partner



# Dukers VoIP Factsheet 2022

Mit unseren innovativen Telco-Systemen ermöglichen wir stabilere Verbindungen, schnellere Konnektivität und einen digital optimierten Arbeitsplatz. Profitieren Sie von unserem breiten Know-How und heben Sie gemeinsam mit uns Ihre Unternehmenskommunikation für Ihr KMU auf eine neue Stufe.

## Inhalt

### • Einstieg & Übersicht

- Cloud Lösungen 2
- Lokale Anlagen 2

### • Produktvorstellungen

- Yealink 3
- 3CX 4
- Mitel 5
- MS Teams Telephony 6

### • Leistungsmerkmale

- PBX Funktionen 7
- Kommunikation & Kollaboration 8
- Call Center 9



## Cloud Lösungen

Die Cloud Variante für Telefonanlagen bietet eine kostentransparente und skalierbare Lösung für Ihr Business. Der Vorteil dabei liegt, dass wir Cloud Lösungen bereits ab einem Benutzer ermöglichen. Somit haben Sie von Anfang an die Möglichkeit, stufenlos zu skalieren, wenn Ihr Unternehmen weiterwächst.

### Vorteile einer Cloud Lösung

#### **Zuverlässig**

Sie bleiben für Ihre Kunden zu jeder Zeit erreichbar, egal wo Sie sich befinden. Denn die Cloud PBX ermöglicht Ihnen standortunabhängige und zuverlässige Kommunikation.

#### **Planbar**

Ihre gesamte Anlage kostet Sie einen transparenten, monatlichen Fixpreis. Dadurch haben Sie Ihre Ausgaben immer im Überblick.

#### **Flexibel**

Egal ob Sie mit einem Telefon, aus der Mobile-App oder vom PC aus telefonieren möchten, mit unseren Systemen haben Sie die freie Wahl.

## Lokale Anlagen

On-Premise VoIP Systeme sind hochgradig individualisierbar und werden zu einem Fixpreis in die vorhandene Infrastruktur integriert. Sie bieten weitaus umfangreichere Funktionsumfänge und sind daher perfekt geeignet, wenn Sie eine Telefonanlage benötigen, die sich Ihren Bedürfnissen anpasst.

### Vorteile einer lokalen Anlage

#### **Individuell**

Eine lokale Telefonanlage ist hochgradig individualisierbar. Das bedeutet, dass Sie die Kontrolle über sämtliche Funktionen und Features haben und diese beliebig anpassen können. Somit ist die Lösung jederzeit massgeschneidert.

#### **Umfassend ausgestattet**

Durch angewandte Standards hat man die Möglichkeit, zahlreiche Geräte in das System einzubinden. Dadurch haben Sie eine riesige Auswahlmöglichkeit, zwischen Hard- und Softwarelösungen für Ihr Unternehmen.

#### **Bemerkenswerte Audioqualität**

Eine Telefonanlage vor Ort ermöglicht Gespräche in klarer, realitätsnaher Sprachqualität und ein überragendes Kommunikationserlebnis.

## Yealink

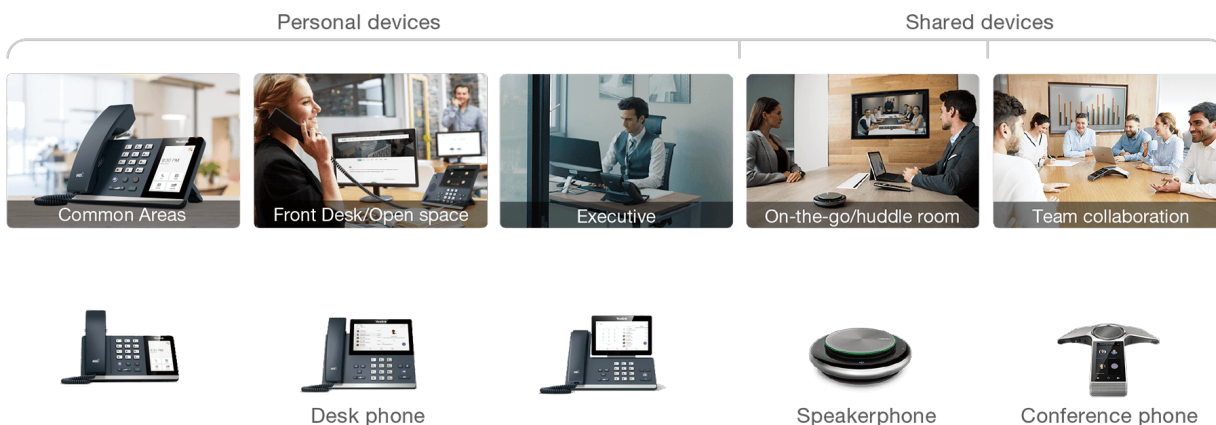
Yealink hat zahlreiche, proprietäre IP-Telefone im Portfolio. Egal ob Einsteiger Modell oder hochmodernes Gerät, es gibt für jede Art von Nutzen die passende Hardware. Der Hersteller bietet benutzerfreundliche Endgeräte zu einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis. Kunden in über 100 Ländern vertrauen auf die Lösungen von Yealink.

Yealink bietet eine hohe Interoperabilität in der SIP-Industrie mit allen wichtigen IP-Telefonsystemen. Die proprietären Geräte sind qualitativ hochwertig und in der Nutzung sehr komfortabel. Neben Tischtelefonen sind ebenfalls Konferenztelefone, Videokonferenzlösungen oder diverse, andere Endgeräte verfügbar.



### Yealink im Detail

- Streamline Gerätemanagement
- Kristallklare Audioqualität
- Breites Produktportfolio
- Hoch kompatibel und Interoperativ
- Teams-zertifizierte Hardware
- Grosse Auswahl an Zubehör
- Anwendbar für viele Szenarien
- Top Preis-/Leistungsverhältnis



## 3CX

Die Telefonanlagen von 3CX sind vollständig Software basiert. Somit werden die gewohnten, proprietären Hardware Telefonanlagen komplett ersetzt. Da die Telefonanlagen von 3CX auf den SIP-Standard aufbauen kann man sie leicht verwalten und jedes SIP-kompatible Telefon einsetzen. Dadurch hat man einen riesigen Spielraum an Auswahlmöglichkeiten und das Skalieren funktioniert problemlos.

3CX bietet zudem auch Desktop- und Mobile-Clients für einen hardwarelosen Betrieb. Die Clients sind für Windows, MacOS, Android und iOS erhältlich und sind intuitiv und einfach zu bedienen. Mit den Clients hat man die Möglichkeit Telefongespräche, Videokonferenzen oder Chats zu führen.



### 3CX im Detail

- Unbegrenzt viele Nutzer
- Hardware optional
- Lokal gehostet oder in der Cloud
- Plug and Play für SIP-Telefone
- Unbegrenzte Nebenstellen
- Wartemusik
- Weiterleiten von Anrufen & Voicemail
- CRM-Integration

Mit 3CX können durch das attraktive Lizenzsystem **bis zu 80%\*** der Kosten für den Telefonbetrieb eingespart werden. Dies wird dadurch ermöglicht, dass das Lizenzsystem ermöglicht, dass man nicht pro Nutzer oder Gerät bezahlt, sondern pro Session. Dadurch können sich mehrere Benutzer in Ihrem Betrieb die Lizenzen teilen, sofern nicht zu viele Sessions gebraucht werden.

*\*Alle Angaben stammen von 3CX*

## Mitel

Je weiter sich Ihr Unternehmen entwickelt, desto komplexer und Anspruchsvoller werden die Kommunikationsanforderungen. Mitel hat die einfachen, aber robusten Lösungen, die Ihr Unternehmen braucht, um die nächste Stufe zu erreichen. Profitieren Sie von einer flexiblen, vielseitig einsetzbaren Technologie. Somit kann sich die Anlage auf wechselnde Bedürfnisse problemlos anpassen.

Mitel bietet den grössten Funktionsumfang zwischen den verschiedenen Herstellern und ist somit für Poweruser und Unternehmen, welche sehr spezifische und Anspruchsvolle Anforderungen haben geeignet. Unsere Spezialisten setzen sich genauestens mit Ihren Bedürfnissen auseinander und wir arbeiten gemeinsam mit Ihnen an der Lösungsermittlung.



### Mitel im Detail

- Umfangreicher Funktionsumfang
- Exklusives Out-of-the-Box Erlebnis
- On- & Off-Site Infrastruktur
- Hardware von höchster Qualität
- Platz 1 für Cloudfähige Arbeitsplätze
- Proprietäre Kollaborationssoftware
- Weiterleiten von Anrufen & Voicemail
- Perfekt für die komplexesten Anliegen

Mit den Kommunikationslösungen von Mitel können Sie Ihre Herausforderungen durch die Beseitigung komplexer Kommunikationsabläufe, die Integration unabhängig voneinander bestehender Anwendungen und die direkte Verknüpfung von Kommunikationsdiensten mit Geschäftsprozessen meistern.

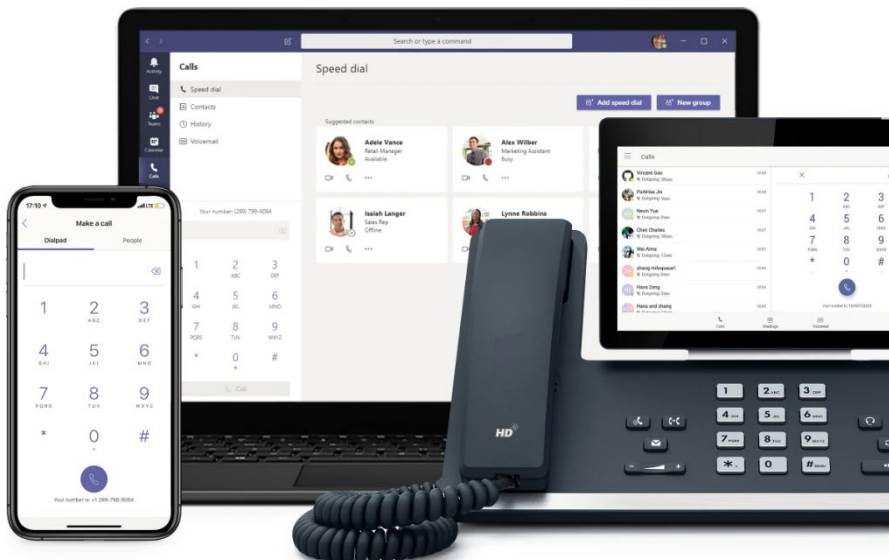
## MS Teams Telephony

Bleiben Sie mit Microsoft Teams Telefon über Sprach- und Videoanrufe mit anderen verbunden – per Computer, Tablet, Mobilgerät oder Tischtelefon. Das Telefonsystem ist vollständig in der Cloud und benötigt lediglich ein Mobilgerät oder Laptop um verwendet zu werden. Zudem befindet sich Teams im M365 Ökosystem und ist problemlos integrierbar in vorhandene Umgebungen.

Nun können Sie auch mit Ihrer Festnetznummer weltweite Telefonanrufe in gewohnt hoher Swisscom Sprachqualität direkt aus der Teams-Umgebung tätigen. Teams kann mühelos in ein bereits vorhandenes inOne KMU oder Smart Business Connect Abonnement von Swisscom integriert werden. Somit werden bestehende Festnetz-Rufnummern beibehalten. Nutzen Sie jetzt die Chance, um Ihre Telefonie auf einen neuen Stand zu bringen.

### Teams im Detail

- Teil des M365 Ökosystems
- Zuverlässige Swisscom Backbone
- Vollständig in der Cloud
- Keine Hardware notwendig
- Attraktive Lizenzen
- Clevere Universallösung
- Standort- und Geräteunabhängig
- Nahtlose Integration



## Leistungsmerkmale

### PBX Funktionen

#### **AutoCLIP**

Die Informationen eines Anrufers werden automatisch gespeichert. Somit kann er bei einem Rückruf direkt an denselben Agenten geleitet werden.

#### **Schnellwahl**

Man hat die Möglichkeit oft genutzte Rufnummern über eine verkürzte Nummer anzurufen, ohne sich dabei die vollständige Rufnummer merken zu müssen.

#### **Zeitliche Bedingungen**

Mit der PBX hat man die Möglichkeit Anrufe 24 Stunden umzuleiten. Somit können Betriebszeiten mühelos und individuell konfiguriert werden.

#### **Anrufgruppen**

Wenn Sie möchten, dass einkommende Anrufe bei mehreren Personen klingeln, können Sie die Agenten in einer Anrufgruppe zusammenführen.

#### **Anruf Weiterleitungen**

Anrufe können im Handumdrehen automatisch oder manuell von einer Nebenstelle zu einer anderen weitergeleitet werden.

#### **SIP Trunking**

Ein SIP Trunk ist die virtuelle Alternative zu einem analogen Festnetz. Sämtliche Anrufe werden über das Internet getätigt. Somit spart man Kosten und bleibt interoperabel.

#### **Voicemails**

Mit den erweiterten Voicemail Funktionen kann man nicht nur jeder Nebenstelle eine Voicemail zuweisen, sondern diese auch automatisch an Mail Adressen weiterleiten.

#### **Besetztlampenfelder (BLF)**

Mit einem BLF erhöhen Sie die Effizienz Ihrer Agenten, da man sofort sehen kann ob die Person bereit ist einen Anruf zu empfangen, oder ob er bereits telefoniert.

#### **Anruf Parken**

Anrufer können von den Agenten kurzzeitig geparkt werden, damit sie jederzeit von einem anderen Agenten übernommen werden können.

#### **Interactive Voice Response (IVR)**

Mit einem IVR können Sie Anrufe mithilfe von intelligenten Ansagen und Eingaben mittels Tastenfelds oder Spracheingabe den Anrufer an die richtige Stelle leiten.

#### **Wartemusik**

Ihre individuelle Wartemusik macht Wartezeiten für den Anrufer angenehmer und stärkt Ihren Auftritt als Unternehmen gegenüber Ihren Kunden und Partnern.

#### **Anrufaufzeichnungen**

Anrufe können automatisch oder auch mühelos manuell aufgenommen werden. Aufzeichnungen können jederzeit gestartet werden, auch bei laufenden Anrufen.



## Kommunikation & Kollaboration

### **Mobile Applikationen**

Sie sind nicht mehr ans Tischtelefon gebunden. Mit den simplen Business Telefonie-Applikationen können Sie Standortunabhängig telefonieren.

### **Kontaktverwaltung**

Dieses Feature ermöglicht das Erstellen einer nativen Kontaktliste. Diese kann dann Plattformübergreifend verwendet werden und erleichtert die Kommunikation.

### **CRM-Integration**

Profitieren Sie von erweiterten Calling Funktionen, indem Sie Ihr CRM mit Ihrer Telefonanlage verknüpfen und synchronisieren.

### **Video Konferenzen**

Mit der massgeschneiderten Video Konferenz-Funktion fördern Sie Face-to-Face Interaktionen und die Kollaboration in Ihrem Unternehmen.

### **Remote Access Dienst**

Arbeiten Sie von zu Hause, unterwegs oder am Arbeitsplatz. Die Always-On Remote Verbindung ermöglicht flexibles Arbeiten von überall und zu jeder Zeit.

### **Microsoft Teams Integration**

Nutzen Sie Teams als All-in-One Plattform, indem Sie Ihre Telefonie im Hintergrund verknüpfen und ausschliesslich mit der Teams App arbeiten.

### **Three-way Calling**

Mit der Three-way Calling Funktion können weitere Teilnehmer in bestehende Anrufe hinzugefügt werden. Somit kann man aus einem Anruf schnell eine Telco machen.

### **Audio Konferenzen**

Arbeiten Sie stets zusammen, egal wo auch immer sich Ihr Team befindet. Somit steigern Sie die Effizienz und bleiben dabei vernetzt.

### **Skype Integration**

Arbeitet Ihr Unternehmen mit Skype? Kein Problem! Mit der simplen Skype Connect Integration können die beliebten Features beibehalten werden.

## Call Center

### **Erweiterte Anrufverteilung**

Die Informationen eines Anrufers werden automatisch gespeichert. Somit kann er bei einem Rückruf direkt an denselben Agenten geleitet werden.

### **Warteschlangen Übersicht**

Mit einem Interface hat der Agent die Kontrolle über die Anrufwarteschlange und kann zu jederzeit sehen, wie viele Anrufer sich darin befinden in Echtzeit.

### **Anrufwarteschlangen**

Bei einer grösseren Anzahl eingehender Anrufe werden die Anrufer in eine Warteschlange gesetzt, bis er mit dem nächsten Agenten verbunden wird.

### **Wallboard**

Ein Wallboard gibt dem Agenten eine visuelle Übersicht über die Call Center Metriken und KPI Informationen in Echtzeit und dient zur Optimierung von Abläufen.

### **Service Level Agreement (SLA)**

Sämtliche Anrufe werden genauestens protokolliert. Daraus können dann mit Performance Statistiken Auswertungen über SLA Ziele gemacht werden.

### **Call Reports**

Mithilfe von Call Reports können Auswertungen über die Performance, Effizienz und die Produktivität des Call Centers gemacht werden.

Für weitere Informationen über Leistungsmerkmale, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei der Dukers GmbH.

**Von nun an werden Sie nicht mehr  
zur falschen Zeit ohne Ansprechpartner  
dastehen, denn wir werden uns  
um Ihre Anliegen kümmern.**

**Dukers GmbH**  
Bahnhofstr. 39  
CH-9200 Gossau

Tel.: 058 255 55 90  
Mail: info@dukers.ch