Telefonmanagement

# Schutzengel für die Unternehmenskommunikation

Sensible Daten sind wie ein wertvoller Schatz – sie müssen sorgsam behütet werden. Dieser Grundsatz gilt insbesondere für Unternehmen, die den sicheren Umgang mit Insider-Informationen gewährleisten müssen. Wie zum Beispiel Aktiengesellschaften, Regierungsbehörden, Versicherungen oder Broker. Um hier eine richtlinienkonforme IP-Telefonie sicherzustellen, sind zuverlässige Schutzmechanismen unabdingbar, die den Informationsaustausch kontrollieren.

Mit „AND Guard" hat die zur Enghouse AG gehörende Andtek GmbH eine leistungsfähige Lösung für das Telefonmanagement auf den Markt gebracht (siehe Kasten „Perfektes Telefonmanagement"). Dienstleister können mithilfe dieser Software Regeln beziehungsweise Unternehmensrichtlinien für die telefonische Kommunikation festlegen und unter anderem Schutz vor externen Anrufen gewährleisten. Die Konfiguration der Regeln erfolgt völlig simpel via Web-Interface, basiert auf Datenbanken oder/und Rufnummern und unterstützt auch Zeitzonen für die globale Kommunikation.

Ein Beispiel und gleichzeitig eine der wichtigsten Funktionen von „AND Guard" sind so genannte „Ethical Firewalls". Diese regeln, welche Nutzergruppen oder Abteilungen miteinander kommunizieren dürfen und welche eben nicht. So dürfen beispielsweise Rechtsabteilungen nicht mit anderen Abteilungen kommunizieren, wenn ein Interessenskonflikt mit deren Kunden droht. Auch bei börsennotierten Aktiengesellschaften oder Brokern ist der abteilungsübergreifende Austausch von Informationen untersagt, da diese gegebenenfalls dem Publizitätsverbot unterliegen. Weiteres Beispiel: Versicherungen, bei denen firmenintern die Weitergabe von Informationen über Mandanten untersagt ist.

Über individuelle Regeln ist es möglich, bestimmte Rufnummern zu blockieren oder umzuleiten. Sinnvoll ist das gerade dann, wenn etwa Anrufer die Durchwahlnummer eines bestimmten Servicemitarbeiters haben und ihn selbst dann direkt sprechen möchten, wenn er nicht der richtige Ansprechpartner ist. Mittelfristig führt dies unweigerlich zu Ineffizienz. Vermieden wird dies durch die intelligente Rufumleitung von „AND Guard", die auch standortübergreifend definierbar ist und nur externe Anrufe betrifft; die Agents selbst können sich gegenseitig anrufen.

Ein weiteres Szenario ist der Bereitschaftsdienst. Mit „AND Guard" lassen sich Kontaktmöglichkeiten für Anrufer zum Beispiel für den Support auch nach den Geschäftszeiten festlegen. Eine Umleitung der Durchwahlen ist nicht erforderlich, ebenso bleiben die festgelegten Regeln und die gesamte Konfiguration beibehalten. Definieren lassen sich auch Regeln für den Fall einer Katastrophe, damit alle Telefonate bei einer Evakuierung mit einem Tastendruck auf einen anderen Standort umgeleitet werden.

„Mit ‚AND Guard' haben wir ein Modul erschaffen, dass einerseits die Einhaltung von Kommunikationsrichtlinien im Unternehmen sicherstellt und andererseits dem Cisco-Anwender in einer Unified-Communications-Umgebung zu einem transparenten und zielgerichtetem Kommunikationserlebnis verhilft", sagt Max Schönhuber, Produkt Sales Specialist Cisco Solutions, Andtek GmbH. ←

## PERFEKTES TELEFONMANAGEMENT

**Anwender eines Cisco Unified Communications Managers können mit „AND Guard" den Informationsaustausch im Unternehmen kontrollieren und eine richtlinienkonforme IP-Telefonie gewährleisten. Dafür stehen Funktionen von beachtlichem Umfang zur Verfügung. So können eingehende Anrufe abgewiesen, umgeleitet oder zugelassen werden und gleichzeitig die eingehenden Rufnummern automatisch durch einen aufgelösten Namen ersetzt werden. Die Vielzahl der Funktionen und deren flexible Kombinationsmöglichkeiten katapultieren „AND Guard" in die Oberliga der Kommunikationslösungen. Die Administration erfolgt denkbar einfach, zeit- und regelbasiert. Für den Einsatz dieser von der zur Enghouse AG gehörenden Andtek GmbH entwickelten Lösung sind weder spezielle Tools noch Kenntnisse erforderlich. Die Konfiguration des Software-Moduls mit dem Cisco Unified Communications Manager erfolgt webgestützt mithilfe des „AND Phone Applikation Server" (APAS). Diese zentrale Steuereinheit kann sowohl auf Hardware wie auf virtuellen Maschinen betrieben werden.**

## AUTOR

**Astrid Pocklington**
ist Marketing Manager bei Enghouse Interactive.

www.enghouseinteractive.de