



**VOIP - TELEFONIE  
IN BESTFORM.**

# ÜBER PASCOM

Unser Ziel ist es Ihnen eine flexible, individuell auf Ihre Ansprüche skalierbare Telefonie-Lösung zu bieten. Dafür haben wir für verschiedene Umstände – Größe der Firma, vorhandene Hard- und Software – unterschiedliche Telefonanlagensoftwares entwickelt und zwar pascom Classic, pascom Virtuell und pascom Cloud.

Unsere VoIP-Telefonanlagen bieten Ihnen, egal in welcher Ausführung, zahlreiche Funktionen, die Ihren Geschäftsalltag erleichtern sollen. Einfaches Hotdesking, Softphone und Videotelefonie, sind nur ein paar dieser Features.

Die pascom VoIP Software ist zwar leicht zu installieren, dennoch stellen wir Ihnen einen kompetenten Kundenservice zur Seite, der Ihnen gerne alle Fragen beantwortet. Unsere große Community steht auch immer gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Mit pascom ist Ihr Unternehmen ab sofort ständig erreichbar und das innerhalb weniger Minuten.



**PASCOM IST EIN  
INTERNATIONALER  
ANBIETER VON VOIP  
SOFTWARE.**

# PASCOM®

**We upgrade business communications.**

# VORWORT

Wir haben dieses E-Book für Sie erstellt, um Ihnen einen schnellen und dennoch detaillierten Einblick in die Thematik der VoIP Software zu ermöglichen.

Unabhängig davon, ob Sie sich einfach gerne mit dieser Thematik auseinandersetzen wollen, gerade auf der Suche nach einer passenden VoIP-Lösung sind oder sich generell einen ersten Einblick verschaffen möchten – dieser Ratgeber wird Ihnen einen guten Einblick vermitteln.

Sie können sich sowohl einen Überblick über verschiedene Arten von VoIP Software verschaffen, aber sich auch tiefgreifender über verschiedene Lösungsmöglichkeiten informieren. Außerdem gehen wir gesondert

auf die wichtigsten Funktionen ein, welche Ihnen von einer VoIP-Telefonanlage geboten werden sollten.

In unserem „Leitfaden für den Umstieg zu VoIP“ zeigen wir Ihnen außerdem wie Ihnen unter verschiedenen Bedingungen die Umstellung am besten gelingt.

Das Team von pascom wünscht Ihnen viel Spaß beim Lesen und Informieren.



# PASCOM®

We upgrade business communications.

# INHALTSVERZEICHNIS

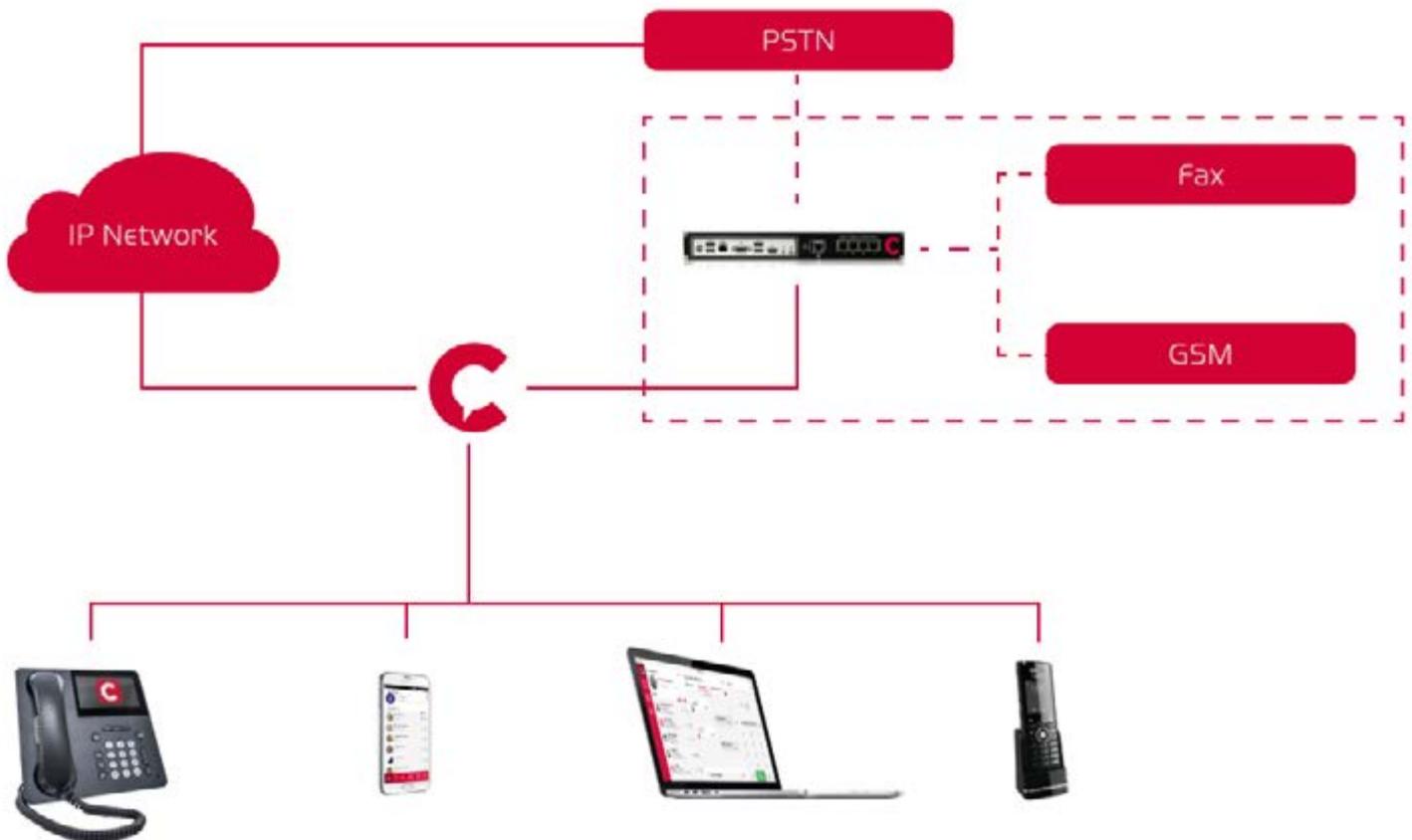
- 5 Was ist VoIP Software?
- 5 Die verschiedenen Arten von VoIP Software
- 6 Wie sucht man die richtige Software aus?
- 7 Die Vor- und Nachteile von VoIP-Telefonie
- 8 Die Sicherheit Ihrer Daten
- 9 VoIP-Lösungen für Unternehmen
- 12 Leitfaden für den Umstieg auf VoIP
- 12 Die benötigte Hardware
- 12 Die benötigte Software
- 13 Einrichtung & VoIP Software administrieren
- 14 Die wichtigsten Funktionen von VoIP-Telefonanlagen
- 14 Mobil erreichbar mit VoIP
- 15 Call Center einrichten
- 16 Die passende Wartemusik auswählen
- 17 FAQ



# PASCOM®

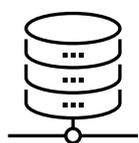
**We upgrade business communications.**

Voice over IP Software oder kurz VoIP Software ermöglicht es Sprachanrufe nicht mehr über klassische Telefonleitungen, sondern mittels des Internets zu übertragen. Dabei wird das Telefonat in „Paketen“ verschlüsselt durch das World Wide Web geschickt.



## DIE VERSCHIEDENEN ARTEN VON VOIP SOFTWARE

VoIP Software kann auf verschiedenen Frameworks basieren. pascom nutzt hier beispielsweise Asterisk, ein Open Source Framework, auf welches wir unsere Software aufgebaut haben. Basierend darauf bieten wir eine Reihe von Lösungen an, welche auf den häufigsten technischen Gegebenheiten basieren.



### HARDWARE TELEFONANLAGE

Diese Lösung ist eine auf Server-Hardware vorinstallierte VoIP-Telefonanlage, die Sie nur noch auspacken und anschließen müssen.



### VIRTUELLE TELEFONANLAGE

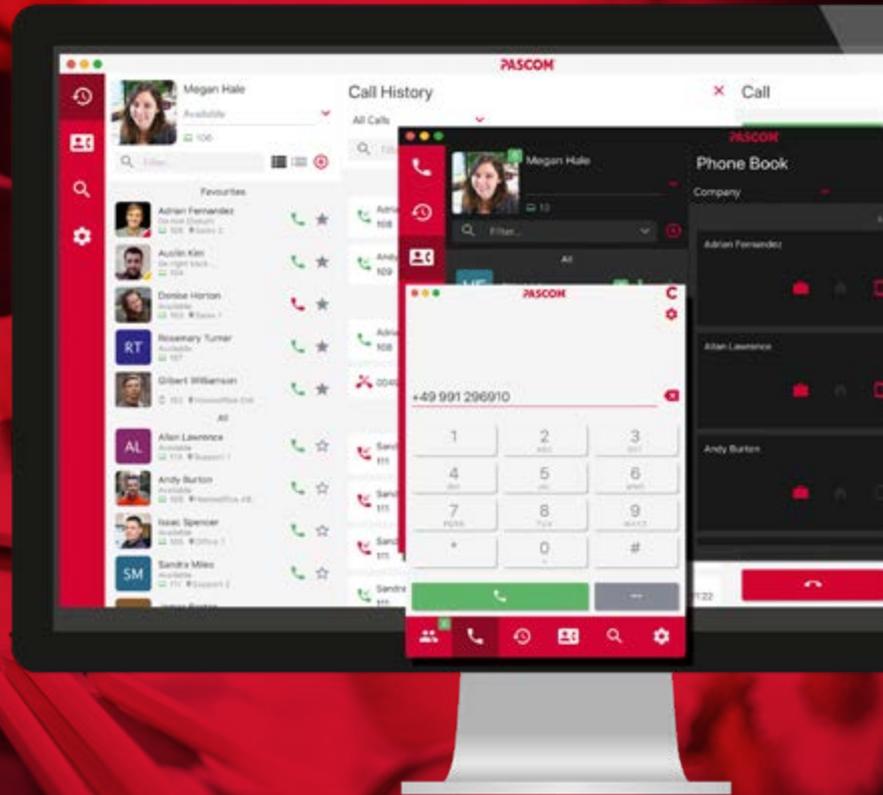
Eine virtuelle Telefonanlage wird in eine bestehende virtuelle Infrastruktur installiert. Einfach hochladen, einrichten und lostelefonieren.



### CLOUD TELEFONANLAGE

Eine Cloud bietet den großen Vorteil, dass sie nicht selbst gehostet wird. Sie bekommen einen eigenen Zugang und sind sofort startklar.

Die Wahl der richtigen Kommunikationslösung ist essentiell, um eine möglichst ideale Erreichbarkeit zu gewährleisten. Dies gilt nicht nur für große Firmen mit vielen Mitarbeitern, sondern auch für kleine Betriebe oder Start-Ups.



1

### WIE VIELE MITARBEITER SOLLTEN DIE SOFTWARE NUTZEN?

Nicht jede der vorgestellten Lösungen ist ideal für jede Anzahl an Mitarbeitern. Nehmen wir beispielsweise die Cloud-Lösung, so ist diese meist nur für bis zu 25 Nutzer eine gute Wahl. Wichtig ist hier auch der Blick in die Zukunft. Sollten Sie über die nächsten Jahre den Plan verfolgen Ihr Geschäft zu erweitern und neue Mitarbeiter einzustellen, ist es gegeben falls sinnvoller gleich eine selbst gehostete Variante zu wählen.

2

### WELCHE FUNKTIONALITÄTEN BENÖTIGEN SIE?

VoIP Software ist eine sehr komplexe Technologie mit einer Vielzahl an Features. Diese reichen von einer automatischen Antwortfunktion, der Einrichtung eines Call Centers, über die Videotelefonie bis hin zur Konferenzschaltung. Erstellen Sie sich also eine Liste mit allen Funktionalitäten, welche für Sie und Ihre Mitarbeiter unverzichtbar sind.

3

### WELCHE KOSTEN SIND MIT DER EINRICHTUNG VERBUNDEN?

Verschiedene Varianten sind natürlich auch mit verschiedenen Kosten verbunden. Jedoch sollte dieser Faktor nicht der einzige Punkt sein, den Sie für Ihre Entscheidung bedenken. Auf lange Sicht kann eine Lösung, welche initial höhere Kosten verursacht, über eine längere Nutzungsdauer kosteneffizienter werden. Berechnen Sie also vor Ihrer Entscheidung jeweils Ihren ROI.

Unabhängig davon, dass die ISDN-Telefonie ein Ding der Vergangenheit ist, hat die VoIP-Lösung einige signifikante Vorteile. Sollten Sie also gerade überlegen, ob und welche Software Sie nutzen wollen, hilft Ihnen diese Liste an Vor- und Nachteilen hoffentlich weiter.

## VORTEILE

- **Kosteneinsparungen**

Da VoIP Software das Internet zur Datenübertragung nutzt, entfallen hier erhebliche Kosten. Innerhalb des Firmennetzwerkes telefonieren Sie kostenlos. Telefonate außerhalb davon oder ins Ausland werden mittels Low Cost Routing immer an den günstigsten Anbieter vergeben.

- **Integration auf Mobilgeräten**

Die VoIP Software kann ebenfalls auf dem Smartphone oder Tablet installiert werden. Die Rufnummer bleibt dabei die gleiche. Auf diese Weise sind Sie auf Dienstreisen oder Auswärtsterminen gleichermaßen erreichbar.

- **Eine Telefonnummer weltweit**

Ortsunabhängig hat Ihre Firma nur noch eine Telefonnummer. Diese lässt sich auch auf Ihre Filialen weltweit übertragen, unabhängig davon, wo ihre Telefonanlage gehostet ist.

- **Bessere Qualität der Telefonate**

Der Sprachstandard der HD-Voice erhöht die Stimmqualität während Telefonaten deutlich. Dieser funktioniert jedoch nur, wenn beide Teilnehmer über ein IP-fähiges Endgerät verfügen.

Die Qualität bezieht sich jedoch nicht nur auf das gesprochene Wort, sondern auch auf die gesamte Anruferfahrung. So hilft Call Flow Management, anpassbare Warteschlangen oder Anrufverteilung dem Anrufer eine deutlich bessere Erfahrung zu haben.

- **Steigerung der Produktivität**

Ein professionelles Anrufmanagement ermöglicht es Ihnen, nach Bedarf und Verfügbarkeit Telefonate anzunehmen. Sind Sie gerade im Gespräch oder mit einer wichtigen Arbeit beschäftigt, können Sie mit nur einem Klick Ihren Anrufer an einen anderen freien Mitarbeiter übergeben.

- **Wartung und Sicherheit**

Schnelle und unkomplizierte Fernwartung durch die sichere VPN Verbindung zum Internet, ermöglicht den Unternehmen eine dauerhafte Mobilität. Dabei können Servertechniker jederzeit auf Unternehmensserver oder Rechner zugreifen und diese warten oder reparieren.

Dabei werden sicherer end-to-end Verschlüsselungen verwendet. Durch die Verschlüsselung ist das Telefonieren auch über VoIP so sicher wie bei der direkten Verbindung.

## NACHTEILE

Die Nachteile, die eine VoIP-Lösung mit sich bringt, halten sich relativ in Grenzen. Hier sind nur zwei Punkte zu nennen:

- **Keine Verfügbarkeit ohne Strom und Internet**

Da die Software die Sprache als Datenpakete über das Internet verschickt, ist es logisch, dass dies bei einem Ausfall von selbigem oder gar dem Strom nicht mehr funktioniert. Dies ist jedoch eine Seltenheit. Sollten Sie diesen Fall dennoch erleben, müssen Sie sich keine Sorgen um Ihr System machen.



Die Frage, ob alle Daten sicher über eine VoIP-Verbindung übertragen werden können, wird sehr häufig gestellt. Vor allem in Bezug auf mögliche Hacker-Angriffe und das Abhören und Auslesen der übertragenen Daten, sind noch einige Fragen offen.

#### **DIE SICHERUNG GEGEN HACKER-ANGRIFFE**

Die große Sorge bei Hacker-Angriffen besteht darin, dass sich Zugang zur VoIP-Telefonanlage verschaffen wird. Über diesen Zugang führen die Hacker dann Anrufe ins Ausland, was hohe Kosten für den Betreiber verursacht.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie sich gegen solche Attacken schützen können. Zum einen benötigen Sie eine klassische Netzsicherheit in Form einer Firewall. Zum anderen sind strenge Passwortrichtlinien wichtig. Bei sogenannten Brute-Force-Attacken versuchen Hacker die Zugangsdaten eines Nutzers zu erraten. Je besser Ihre Passwort- und Nutzernamensicherheit ist, desto schwieriger ist es, diese Daten herauszubekommen. Bei uns werden die Zugangsdaten automatisch generiert. Zudem ist es nicht möglich sich beliebig oft und in kurzen Intervallen anzumelden, da der Account sonst temporär gesperrt wird.

#### **DIE SICHERUNG GEGEN MITHÖRER UND DATENKLAU**

Führen Sie ein IP-Telefonat gibt es zwei verschiedene Aspekte, die verschlüsselt werden. Zum einen die Signalisierung und zum anderen die Sprache. Bei der Signalisierung werden alle Daten verschlüsselt, die Auskunft darüber geben wer mit wem telefoniert und wo. Die Sprachpakete, die während des Telefonates zwischen den beteiligten Telefonen verschickt werden, werden ebenfalls nur verschlüsselt übertragen. Dadurch wird das gesamte Telefonat völlig intransparent.

Je nachdem wie groß Ihr Unternehmen ist, welche Struktur Sie haben und welche Hard- bzw. Software Sie aktuell nutzen, passt eine bestimmte VoIP-Lösung zu Ihrem Bedarf.



### **KLEINUNTERNEHMEN & SELBSTSTÄNDIGE**

Gerade für Kleinunternehmer mit bis zu 10 Mitarbeitern und Neugründer ist eine ständige Erreichbarkeit der Schlüssel für den geschäftlichen Erfolg. Unabhängig von den oft signifikanten Kosteneinsparungen, die mit der Umstellung auf den VoIP Service einhergehen, bietet die Software für Firmen mit wenigen Mitarbeitern enorme Vorteile.

Zunächst sollten Sie wissen, was Sie für eine Umstellung benötigen. Dies ist zum einen ein Internetanschluss. Je mehr Nutzer Sie anlegen, desto performanter sollte dieser sein. Für wenige Mitarbeiter und damit eine geringe Anzahl an Nutzern reicht dabei meist ein Standard von wenigen MBit aus.

Außerdem sind VoIP-fähige Endgeräte wichtig. Das bedeutet Ihre Telefone sollten ein sogenanntes SIP (Session Initiated Protocol) verwenden. SIP-Telefone steuern den ganzen Ablauf eines IP-basierten Telefonats. Dabei „erkennt“ die Software die einzelnen Telefone und spielt ihnen jeweils eingehende Anrufe zu. Umgekehrt kann ein solches Telefon, sobald Sie nach außen telefonieren möchten, einen VoIP-Anruf einleiten.

### **Warum sollten Sie als Kleinunternehmer und Gründer denn überhaupt auf VoIP umstellen?**

Die klassische ISDN-Telefonie gehört mittlerweile der Vergangenheit an, Sie sind also bereits dadurch im Zugzwang eine andere Lösung zu finden. Dabei ist eine VoIP-Lösung bei Weitem keine Notlösung. Gerade bei wenigen Mitarbeitern ist Flexibilität der Schlüssel und genau das wird Ihnen geboten.

Ihre Kosten können Sie dadurch gering halten, dass Sie nur einen Anschluss einrichten mit dem Sie ohne Limit telefonieren können. Zusätzlich können Sie die Software auf Ihrem Mobiltelefon installieren und auch dort dann diesen Anschluss nutzen. Telefonieren Sie mit Ihren eigenen Mitarbeitern innerhalb Ihres Netzwerkes, sind die Anrufe komplett kostenfrei, da Sie keine Telefonleitung nutzen, sondern in Ihrem Firmennetzwerk über das Internet telefonieren. Unabhängig davon wo sie sich hin entwickeln ist die VoIP Software auf Ihre Situation anpassbar.

Je nachdem wie groß Ihr Unternehmen ist, welche Struktur Sie haben und welche Hard- bzw. Software Sie aktuell nutzen, passt eine bestimmte VoIP-Lösung zu Ihrem Bedarf.

### **MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN**

Wenn wir von einem typischen mittelständischen Unternehmen sprechen, beziehen wir uns branchenunabhängig auf Firmen ab 10 Mitarbeiter und bis zu 500 Mitarbeiter.

Die große Herausforderung für Betriebe dieser Größenordnung ist die Notwendigkeit, die kommunikativen Geschäftsprozesse zu optimieren. Dies bezieht sich sowohl auf die Verknüpfung einzelner Mitarbeiter, sowie auf die einwandfreie Kommunikation nach außen, sei dies mit Kunden, Zulieferern oder Geschäftspartnern.

Mittelständische Unternehmen haben, unserer Erfahrung nach, meist bereits einzelne Abteilungen, die sich um die wichtigsten Aspekte, wie Vertrieb oder Marketing, kümmern. Haben Sie ebenfalls Inhouse-Mitarbeiter, die sich um den Kundenservice kümmern, benötigen Sie hierfür zudem idealerweise eine Call-Center-Lösung.

#### **Was bietet VoIP für mittelständische Unternehmen?**

VoIP Software gibt es stets in verschiedenen Ausführungen, die sich an Ihre Bedürfnisse anpassen lassen. Dies beginnt bereits bei den Integrationsmöglichkeiten. Verfügen Sie über wenigstens 10 Mitarbeiter, haben Sie wahrscheinlich auch eigene Server, über welchen Sie die Software einfach installieren können.

Auch das Hinzufügen, Ändern oder Abmelden von Nutzern ist denkbar einfach. Auf diese Weise können Sie die Kosten passend für Ihr Unternehmen kalkulieren. Außerdem bleiben Sie bei einer wachsenden Firma stets flexibel. Die Administration können Sie dabei zentral steuern, so dass sich diese bei einer Expansion auf weitere Firmensitze um die dortige Installation und Konfiguration Ihrer Telefonanlage kümmern kann.

Je nachdem wie groß Ihr Unternehmen ist, welche Struktur Sie haben und welche Hard- bzw. Software Sie aktuell nutzen, passt eine bestimmte VoIP-Lösung zu Ihrem Bedarf.



### GROSSUNTERNEHMEN

Hat Ihr Unternehmen eine gewisse Größe erreicht, ist die Technologie an sich nur noch zweitrangig. Was hier bei unseren Kunden meistens in den Vordergrund tritt, ist die Zentralisierung und Vereinheitlichung des Kommunikationsprozesses.

Oft gibt es einen zentralen Standort, der jedoch völlig unabhängig von weiteren kleineren Niederlassungen, agiert. Die Folge ist, dass jeder dieser externen Standorte seine eigene IT-Abteilung benötigt, die Ihre Telefonanlagen verwalten.

Bei Großunternehmen ist es daher wichtig eine zentralisierte Kommunikationslösung zu integrieren. Dabei wird die Telefonanlage in die Hauptniederlassung integriert und dann über alle weiteren Standorte ausgeweitet. Dies hat den großen Vorteil, dass die Anlage in Zukunft von nur noch einer IT-Abteilung im Hauptsitz administriert werden muss.

#### Monatliche Herausforderungen:

- **2.400**  
Callcenter Agenten
- **2.500.000**  
Outbound Gespräche pro Monat
- **350.000**  
Inbound Gespräche pro Monat
- **4.560**  
Amtsleistungen
- **5 pascom**  
Hochverfügbarkeit Cluster

#### Lösungen:

- Migration von Alcatel zu pascom
- Einführung von Skill Based Routing
- Zentrales Benutzermanagement
- Hot Desking wurde erweitert
- Redundantes System mit automatischem Failover

Für den Umstieg auf eine VoIP-basierte Telefonielösung benötigen Sie nur fünf Dinge:



- 1 Einen Router mit entsprechender Firewall
- 2 Etwas Zeit für Installation und Einrichtung
- 3 VoIP-Anschluss Anbieter für Telefonate ins Festnetz
- 4 Einen Internetanschluss
- 5 VoIP-fähige Hardware/Schnittstellen

## Schritt für Schritt auf VoIP wechseln

Überprüfung Ihres Bedarfs an Anschlüssen, vorhandener Hardware und IT-Infrastruktur → Konzept für die Umsetzung und Lösungs-Empfehlung → Vorkonfiguration der Telefonanlage → Installation → Einrichtung und Schulung des Administrators

## DIE BENÖTIGTE HARDWARE

Die benötigte Hardware haben Sie sicherlich bereits zu großen Teilen, wenn nicht sogar komplett. Alles, was Sie brauchen ist:

- Router
- IP-fähiges Telefon
- Adapter zum Anschluss von Fax, usw.
- Headset, falls Sie vom PC aus telefonieren
- PC

Sie haben mehrere Möglichkeiten unsere VoIP Software zu nutzen. Zum einen haben Sie die Option Ihre Anrufe über ein normales, IP-fähiges Telefon zu führen.

Zudem bietet Ihnen das integrierte Softphone das Telefonieren über den Computer an. Alles, was Sie hierfür benötigen, ist ein Headset.

## DIE BENÖTIGTE SOFTWARE

Neben der VoIP Software selbst benötigen Sie keine zusätzliche Software, da diese bereits alle wichtigen Funktionen mitbringt. Sie bekommen:

- Alle Clients/Anwendungen
- Chat Funktion
- Fernsteuerung der Telefone
- Fax-Integration
- Dateitransfer
- Telefonbuchverwaltung
- Vieles mehr

Für den Umstieg auf eine VoIP-basierte Telefonielösung benötigen Sie nur fünf Dinge:

1. Importieren Sie die Nutzer aus Ihrem Server/ Active Directory. Steht Ihnen keines zur Verfügung, können Sie die Benutzer auch manuell anlegen oder mithilfe einer Excel-Datei hochladen.
2. Schalten Sie alle Geräte, wie beispielsweise Telefone, ein, welche Sie mit der Software verwenden möchten. Diese erkennt die Endgeräte selbstständig und registriert diese.
3. Nun können Sie die Telefone Ihren, im ersten Schritt angelegten, Benutzern zuweisen.
4. Installieren Sie dann alle Clients, die Sie nutzen möchten. Das kann beispielsweise die Chat Funktion, die Telefonbuchverwaltung, usw. sein.
5. Legen Sie nun eine Zentrale fest. Diese ist die erste Anlaufstelle, wenn sich ein Anrufer bei Ihnen meldet. Dort hinterlegen Sie beispielsweise eine Wartemusik, einen Anrufbeantworter, der automatisch außerhalb der Geschäftszeiten abnimmt, und vieles mehr.
6. Im nächsten Schritt sollten Sie die Anlage einmal auf Herz und Nieren testen.
7. Funktioniert alles einwandfrei, können Sie die Rufnummer portieren. Verteilen Sie die Nummern mit den entsprechenden Durchwahln dann auf die Benutzer und deren Telefone. Zudem können Sie auch das Call-Routing einrichten, welches Weiterleitungen definiert, wenn ein Nutzer beispielsweise nach ein paar Sekunden Klingeln nicht antwortet.

Ist Ihre Software einmal komplett eingerichtet, entsteht so gut wie kein Administrationsaufwand. Die Anlagen an sich sind relativ statisch. Der einzige Administrationsaufwand wäre das Hinzufügen und Entfernen von Mitarbeitern.





Eine professionelle Telefonanlage vermittelt gegenüber Anrufern einen hochwertigen Eindruck. Die Konfigurations- und Anwendungsmöglichkeiten, haben einen entscheidenden Einfluss darauf wie professionell Sie Ihr Anrufaufkommen meistern.

*Dabei sind Fragen wie „Wie lange klingelt es bis ein Anrufer weitergeleitet wird?“, „Hört er während der Wartezeit eine Wartemusik?“, „Gibt es einen automatischen Anrufbeantworter außerhalb der Geschäftszeiten?“.*

All diese Fragen können mit den Funktionalitäten unserer Software gelöst werden.

## MOBIL ERREICHBAR MIT VOIP

Die VoIP Software lässt sich als Applikation ebenso leicht auf einem Smartphone oder Tablet installieren. Dabei steht Ihnen ein mobil-optimiertes Interface zur Verfügung, welches die Bedienung angenehm einfach macht.

Sie sind auch über Ihr Mobilgerät mittels der Software unter Ihrer bestehenden Büronummer erreichbar und können die gleichen Funktionen, wie Wartemusik, Parallel-Ringing oder Anrufweiterleitung nutzen.

Außerdem telefonieren Sie auch hier über das Internet zu Ihrem bestehenden Bürotarif. Dies ist vor allem für Mitarbeiter oder Geschäftsführer wichtig, die viel im Ausland unterwegs sind. Alles, was Sie dafür benötigen, ist eine WLAN-Verbindung.



Richten Sie sich Ihren VoIP Call Center so ein, dass eine möglichst effiziente Kundenbetreuung stattfinden kann. Nichts schreckt Ihre Kunden mehr ab als Minutenlanges warten in der Warteschleife.



### Team mit gemeinsamer Durchwahl anlegen:

Bilden Sie interne Teams mit jeweiligen Aufgabenbereichen und eigener Durchwahl. So können Sie Ihren Kunden direkt beim ersten Anliegen in die Leitung der zuständigen Ansprechpartner verweisen.



### Anrufe werden an Team-Mitglieder je Fähigkeiten verteilt

Bestimmen Sie innerhalb des Teams welcher Mitarbeiter für welche Servicefähigkeiten zuständig ist. So bekommt Ihr Kunde eine schnelle Fachliche Antwort.



### Team-Mitglieder können auch „Pausieren“

Eine weitere Funktion ist das Pausieren, sollte ein Mitarbeiter verhindert sein kann das an der Anlage eingestellt werden. Eine automatisierte Weiterleitung an einen anderen qualifizierten Mitarbeiter erfolgt ohne dass Ihr Kunde etwas davon mitbekommt.



### Team-Mitglieder sehen die Statistik der anderen und über deren Auslastung

Um den Kundenservice auch weiterhin zu optimieren, sehen alle Team-Mitglieder welche Mitarbeiter oft ausgelastet sind und welche Team-Mitglieder Kapazitäten frei haben. Das schafft eine Optimierung die weit über den Service hinausgeht.

Die Wartemusik, die Ihre Kunden oder Geschäftspartner bei Ihrem Anruf hören, ist ein wichtiger Faktor, ob diese in der Leitung bleiben oder auflegen. Die Gründe eines Anrufs können verschiedene sein, in keinem Fall ist das Warten bis jemand abhebt jedoch eine beliebte Beschäftigung. Wenn Sie Ihre Wartemusik aussuchen, ist es jedoch nicht nur wichtig die Wartezeit angenehm für Ihre Kunden zu gestalten, sondern auch das Image Ihrer Firma zu unterstreichen.

Bedienen Sie eine vorwiegend junge Kundschaft, eignen sich beispielsweise Lieder aus den aktuellen Charts. Dennoch sollten Sie darauf achten hier Lieder zu wählen, die eher den breiten Geschmack treffen. Ist Ihre Klientel eher gehoben, können Sie mit Klassik wenig falsch machen.

Als nächstes spielt die Intention Ihrer Anrufer in die Auswahl eine große Rolle. Ist Ihre Hotline darauf ausgerichtet, Bestellungen aufzunehmen, also Kunden mit einer Kaufintention abzuwickeln, sollte die Wartemusik energetisch, fesselnd und positiv sein. Haben Sie jedoch meist Anrufe von Kunden, die Hilfe bei einem Problem benötigen oder technische Fragen haben, sind beruhigende Klänge die bessere Wahl. Generell sollten Sie Ihre Wartemusik in regelmäßigen Abständen austauschen. Auf diese Weise vermeiden Sie es, dass wiederkehrende Anrufer immer wieder dieselbe Musik zu hören bekommen und genervt sind. Natürlich können Sie auch Ihre eigene Musik aufnehmen lassen.



### Tipps für die passende Wartemusik:

1. Passend zum Image der Firma
2. Passend zur angesprochenen Kundengruppe
3. Intention des Anrufers
4. Regelmäßige Abwechslung
5. Gute Qualität
6. Mit eigenen Ansagen anreichern

### 1. **Benötigt man weiterhin einen Telefonanschluss?**

Prinzipiell können Sie den üblichen Telefonanschluss kündigen. Allerdings können Sie bei pascom sowohl wie bisher mit ISDN als auch dem neuen Standard "SIP-Trunking" telefonieren, sogar gleichzeitig. Auch GSM Fallback sind damit möglich.

### 2. **Leidet die Sprachqualität unter VoIP?**

Ganz im Gegenteil, die Sprachqualität über VoIP Software ist wesentlich besser, als über den herkömmlichen ISDN-Telefonanschluss. Die Stimmen sind wesentlich lauter und viel deutlicher zu verstehen. Zusätzlich haben Sie keinerlei Störgeräusche, die Sie ablenken könnten.

### 3. **Welche Kosten fallen bei einem Umstieg an?**

Je nachdem welche von unseren Lösungen Sie in Betracht ziehen, sind diese auch mit verschiedenen Kosten verbunden. Um Sie bei der Entscheidung zu unterstützen empfehlen wir, sich von einem pascom Mitarbeiter kostenfrei beraten zu lassen.

### 4. **Wie erfolgt die Abrechnung bei pascom?**

Wir bieten Ihnen verschiedene Zahlungsarten an. Um Ihnen Arbeit zu sparen ist ein Lastschriftverfahren die charmanteste Lösung. Pünktlich zum Laufzeitbeginn startet die Abbuchung in einem jährlichen Turnus.

### 5. **Wie und wo kann ich die VoIP Software bestellen?**

Eine Demoversion zu jedem unserer pascom Produkte finden Sie auf unserer Website. Für alle weiteren Bestellungen, empfehlen wir Ihnen einen pascom Mitarbeiter für einen persönlichen Beratungstermin oder bequem über Ihr MyPascom Portal.

### 6. **Welche Vertragslaufzeit wird abgeschlossen?**

Die Vertragslaufzeit unserer Produkte beträgt 12 Monate.

### 7. **Welche Telefone sind mit pascom kompatibel?**

Sie benötigen ein IP-fähiges Telefon. IP-Telefone kommunizieren mit der gleichen Netzwerktechnologie wie PCs. Natürlich können Sie bei pascom auch mit den enthaltenen Desktop- und Mobile Apps telefonieren. Die unterstützten Hersteller finden Sie auf unserer Homepage

### 8. **Kann man die aktuellen Rufnummern übernehmen?**

Mit der passenden Portierungsbeauftragung ist es selbstverständlich möglich Ihre aktuelle Rufnummer kostenlos zu übernehmen. Sie sollten jedoch im Vorfeld Ihren derzeitigen Telefonanbieter über einen Umzug informieren und die Umstellung beauftragen.

### 9. **Gibt es bei VoIP auch Service-Rufnummern?**

Sondernummern oder Servicenummern zu integrieren ist selbstverständlich möglich. Gerne beraten wir Sie dabei.

### 10. **Benötigt man spezielle Endgeräte?**

Alles, was sie brauchen ist; Internet, IP-fähige Telefone oder Headsets, falls Sie vom PC aus telefonieren. Evtl. benötigen Sie auch einen Adapter zum Anschluss von Faxgeräten.

### 11. **Reicht ein Internet-Breitbandanschluss aus?**

Ja ein Breitbandanschluss reicht völlig aus.

### 12. **Wo liegt der Unterschied zwischen einer Cloud und einer On-Site VoIP Anlage?**

Bei einer Cloud VoIP-Lösung haben Sie keinen Wartungsaufwand und gleichzeitig eine bisher unerreichte Ausfallsicherheit, da diese direkt bei pascom gehostet wird. Sie als Kunde benötigen lediglich einen DSL Anschluss. Bei einer On-Site VoIP-Lösung sind Sie selbst für den Betrieb bzw. Hosting verantwortlich.



**+49 991 29691-0**  
**sales@pascom.net**

#### **Head Office**

Berger Straße 42  
94469 Deggendorf  
Germany  
+49 991 29691-0  
+49 991 29691-999

**pascom.net**