



Informationsveranstaltung der Wirtschaftsförderung der Stadt Kaarst

Michael Groß, Geschäftsführender Gesellschafter der NECXTCOM GmbH, Kaarst

06. /11. August 2020

# Was bieten wir:

## Technologie:

- Kommunikationslösungen / Telefonanlagen
- Cloud Kommunikationslösungen / Telefonanlagen
- Unified Process Management
- u.v.m.

#WiFö Kaarst

## Beratung:

- Beratung im Bereich Kommunikationslösungen
- Einsparungs- Potentialanalyse
- Lokale Nähe

## Unsere Gutachter und Sachverständigen Tätigkeit

- Projektbewertungen
- Systembewertungen
- Schadensanalysen
- Betrugsfall-Analysen (u.A. Toll Fraud)
- Prüfung von Systemsicherheit
- Projektüberwachung
- Projekt Controlling
- Prüfung von Ausschreibungen

## Innerhalb unserer Fachgebiete:

- Telekommunikationslösungen (PBX, TDM, VoIP, SIP)
- Unified Communications
- Call- und Contact Center
- Alarmmanagement / Alarmserver / Unified EVENT Management Solutions
- Lichtrufanlagen
- Voice over IP (VoIP)
- Session Border Controller
- Provider

# INHALT

1. Digitale Transformation – Einfluss auf Ihr Unternehmen

2. **Checkliste**

3. Das Kommunikationshaus

4. Anwender Storys / Referenzen

5. Wir helfen – unser Angebot **#WiFö Kaarst**

6. Kontaktdaten



# Digitale Transformation

Kein Produkt – ein Prozess !

### #1 Transformation der Technologie Digitalisierung

Mit der Umstellung z.B. auf NGN profitieren Unternehmen u.a. von Konsolidierung der Infrastruktur – sowie Nutzung neuer Technologien & Applikationen.

Veränderungen bei CAPEX (Investitionskosten) auf OPEX (Betriebskosten) schaffen Liquidität.

### #2 Transformation des Geschäftsprozess Automation

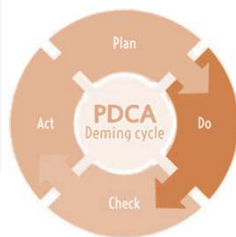
Prozesse sind weitestgehend automatisiert. Medienbrüche wurden reduziert – Verzögerungen und Ausfallzeiten eliminiert.

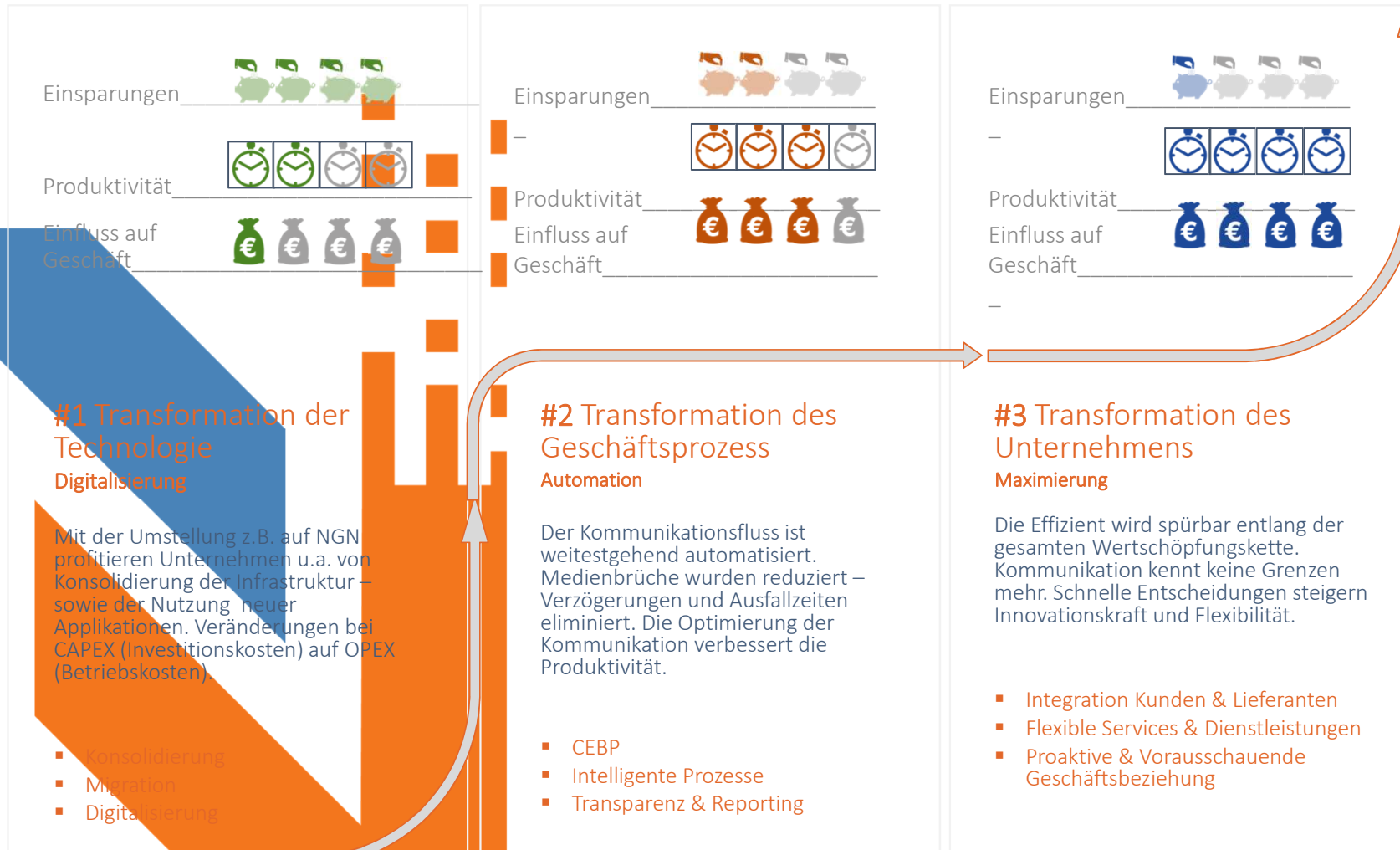
Die Optimierung der Kommunikation verbessert die Produktivität.

### #3 Transformation des Unternehmens Maximierung

Die Effizienz wird spürbar entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Kommunikation kennt keine Grenzen mehr.

Schnelle Entscheidungen steigern Innovationskraft und Flexibilität.







# Checkliste

Digitale Transformation

### DIGITALE ZUKUNFTSFÄHIGKEIT

Der Grad der Digitalisierung wird ein immer wichtigeres Kriterium bei der Beurteilung von Unternehmen!

Kooperationspartner, Eigenkapital- und Fremdkapitalgeber sowie andere Stakeholder fragen gezielt nach der digitalen Strategie und datengetriebenen Geschäftsmodellen.

Ich habe Ihnen eine Checkliste an Fragen zusammengestellt: (Auszug)

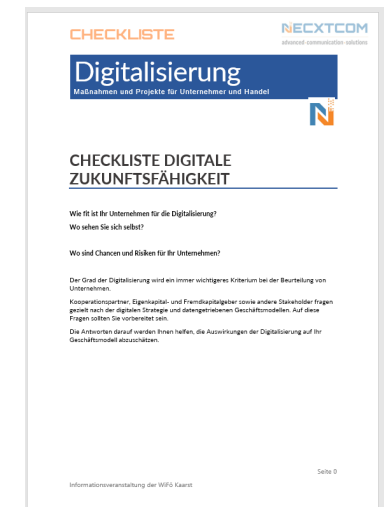
#### (1) Umfeld und Branche

- Was sind die fünf wichtigsten Treiber der Digitalisierung in Ihrer Branche? (z. B. neue Kundenanforderungen, Wettbewerber, neue Geschäftsmodelle getrieben durch große Datenmengen, die jetzt nutzbar/strukturiert werden etc.)
- Wie sieht die Zukunft Ihrer Branche in fünf bis zehn Jahren aus? Und wie wird sich dies auf Ihr bestehendes Geschäftsmodell auswirken?
- Wie reagieren Ihre Wettbewerber darauf und rechnen Sie mit neuen Mitbewerbern in Ihrem Markt?

#### (2) Unternehmen 4.0

- Inwieweit müssen Sie auf ein verändertes Kundenverhalten oder veränderte Kundenerwartungen reagieren?

Ihre Antworten darauf werden Ihnen helfen, die Auswirkungen der Digitalisierung auf Ihr Geschäftsmodell abzuschätzen !



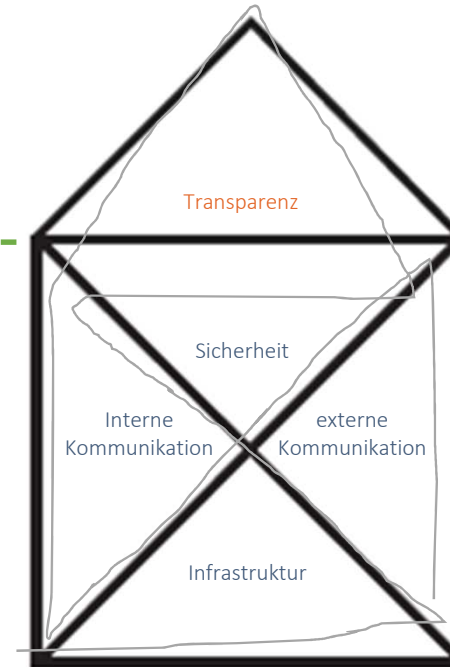




# Das Haus vom...

Ihre Kommunikation

# Kommunikationsanforderungen



# Infrastruktur

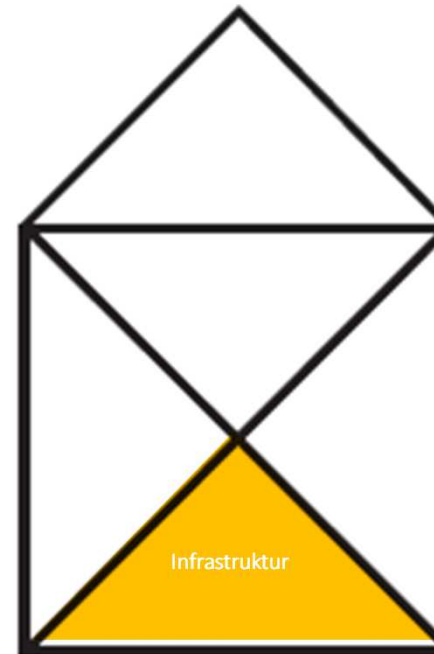
## Infrastruktur

### Geschäftsanforderungen

- Technologiewandel
- Sicherstellen der Erreichbarkeit
  - Telefonie, Fax, Mail, Web, Social Media
- Gebäudeleittechnik / Smart Building
- Konsolidierung von HW
- Brandschutz (Brandlast durch Kupferkabel)
- Kosteneinsparungen

### Lösungen

- OnPremise Lösungen
- Hybride Lösungen
- Cloud Lösungen



# Interne Kommunikation

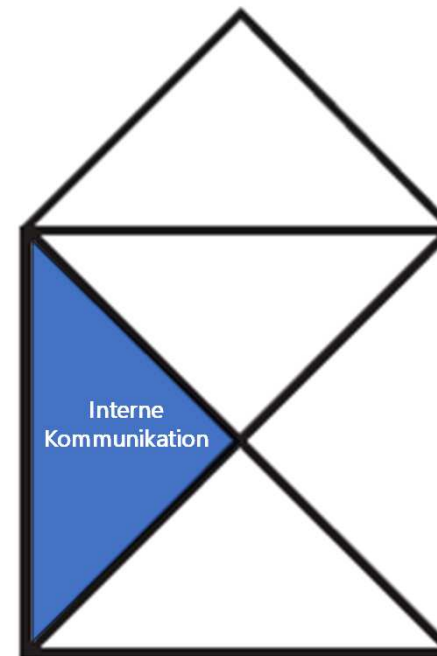
## Interne Kommunikation

### Geschäftsanforderungen

- Schneller Wertschöpfung
  - Bessere Erreichbarkeit
  - Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
  - Schnellere Entscheidungen
  - Optimierte Geschäftsabläufe
- Unterbrechungsfreie Kommunikation
  - (Pandemieplan) / Homeoffice

### Lösungen

- Präsenz Anzeigen
- Kollaboration
- Audio Conferencing
- Video Conferencing
- Voice Mail
- Integration in die Geschäftsprozesse (CEBP)
- Unified Event Management
- Mobile Integration - BYOD



# Externe Kommunikation

## Externe Kommunikation

### Geschäftsanforderungen

- Kundenbindung
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Neukundengewinnung
- Ausbau der Wertschöpfungskette zum Lieferanten
- Optimierung der Geschäftsprozesse

### Lösungen

- „Multi Kanal“ Contact Center
  - Service (inbound / outbound)
  - Order Desk
  - Sprachsteuerungssysteme
- Social Media
- Webseiten
- Audio / Video Conferencing



# Sicherheit

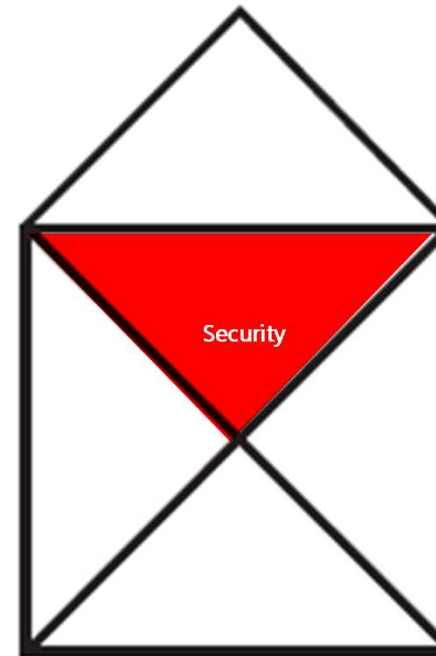
## Sicherheit /Security

### Geschäftsanforderungen

- Schutz vor
  - Zugriff auf Daten
  - (Gebühren-)betrug
- Ausfallsicherheit
- Verfügbarkeit
- NEU !
  - Flexibilität / Skalierbarkeit
  - Einfachheit
  - gesetzl. Auflagen

### Lösungen

- Redundanz
- inGuard App – TollFraud
- Session Border Controller
- State of the Art Technologie



# Management Reporting

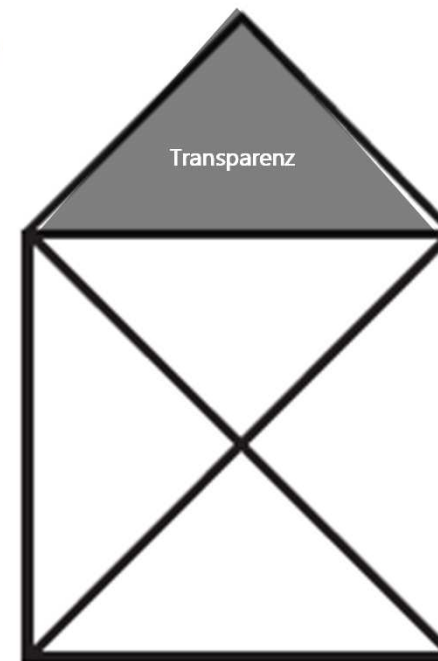
## Management Transparenz & Strategie

### Geschäftsanforderungen

- Statusbericht für Entscheidungen (z.B. Personal Einsatz)
- Schaffung von Wettbewerbsvorteilen
- Wettbewerbsfähigkeit ausbauen
- **Transparenz schaffen** (Wo sind freie Ressourcen, wie ist meine Erreichbarkeit, was interessiert Kunden...)
- **Kostenreduktion**
- **Schaffung von LIQUIDITÄT**  
OPEX statt CAPEX
- **Pandemiekonzept**

### Lösungen

- Reporting
- Erreichbarkeitsanalysen
- Schaffung Homeoffice
- Angebote für Work / Life Balance
- Disaster Recovery Konzept
- Home Office / Dezentrale Teams





# Anwender Storys...

Digitalisierungsprojekte Beispiele - So individuell wie Sie !



# Kundenbeispiele:

## Handel

- Einer unserer Kunden setzte verstärkt und erfolgreich auf E-Commerce – ein sicherlich sehr guter und wichtiger Schritt. Nach erfolgreichem Anlauf häuften sich Service Anfragen per Webseite, Mail und Telefon – die hart erkämpfte Kundenzufriedenheit sank dramatisch schnell! – Ein Shitstorm entfachte. Nur eine professionelle Telefonie Lösung konnte hier Abhilfe schaffen – Die Wartezeiten, sowie Reaktionszeiten haben sich wieder erholt – die Kundenzufriedenheit stieg.

## Friseurkette

- Viel Potential bot die Optimierung vom Terminservice. Eingang der Terminanfragen über Webseite, per Email oder per Telefon konnten über eine Cloud Lösung sehr schnell automatisiert und zentralisiert werden. So sparte der Unternehmer wichtige Ressourcen in den Filialen die nun die zusätzlichen wichtige Aufgaben bezügl. der Hygienerichtlinien übernehmen konnten.

## Handel

- Erfassung der Marktbesucher am Eingang, Abgleich mit analytischen Daten über Verweilzeiten der Kunden im Markt, in Verbindung mit Personalplanung und Kassenbelegungszeiten über einen automatisierten Prozess.
- Erfassung von verschiedenen Sensoren (Temperatur, Luftqualität,...) mit automatisiertem Informationsworkflow zu den Mitarbeitern via DECT DMLS – aktive und passive Steuerung der Gebäudeleittechnik GLT.

**real**  
Einmal für alle Zeiten

# Kundenbeispiele:

## Möbelhaus:

- Online-Videoberatung war bei einem unserer Kunden ein probates Mittel, um den Kunden die neue Küche oder das neue Schlafzimmer (mithilfe gut funktionierender Planungs- und Visualisierungssoftware) zeigen zu können – wenngleich das haptische Erlebnis auf diesem Kanal entfällt. Die Kombination von Videotelefonie, gemeinsamer Zugriff auf Informationen (Sharing) und die Zusammenarbeit (Collaboration) waren dann die sehr gute Alternative. (Hinweis: das geht nicht mit Skype, TEAMS, Face Time, Zoom etc.)

## Mittelstand

- Anbindung und volle Integration der Mitarbeiter im Homeoffice in die Kommunikationsprozesse im Unternehmen. Gleiche Durchwahl, Präsenzanzeigen, Chat Funktionalität (auch während eines Anrufs), Videotelefonie mit Collaborations- Möglichkeiten sind nur einige der vielen Beispiele die einen echten Nutzen hatten – für Mitarbeiter und Kunden !

## Gärtnerei Fachbetrieb (Hamburg):

- Dass man online nicht auf professionelle und persönliche Beratung verzichten muss, zeigten wir bei einem Anbieter von Zimmerpflanzen. Kunden können nun Termine für Videoanrufe vereinbaren und Fotos wie Videos zu den Pflanzorten „live“ zeigen. Berater helfen nun individuell die richtigen Pflanzen zu finden und lassen diese direkt zur angegebenen Adresse ausliefern. Alternativ können Kunden ihre Wahl im Ladengeschäft abholen. Wartezeiten vor Ort werden somit gezielt reduziert, was den Einkauf für die Zielgruppe angenehm gestaltet.

# Kundenbeispiele:

## Konzern:

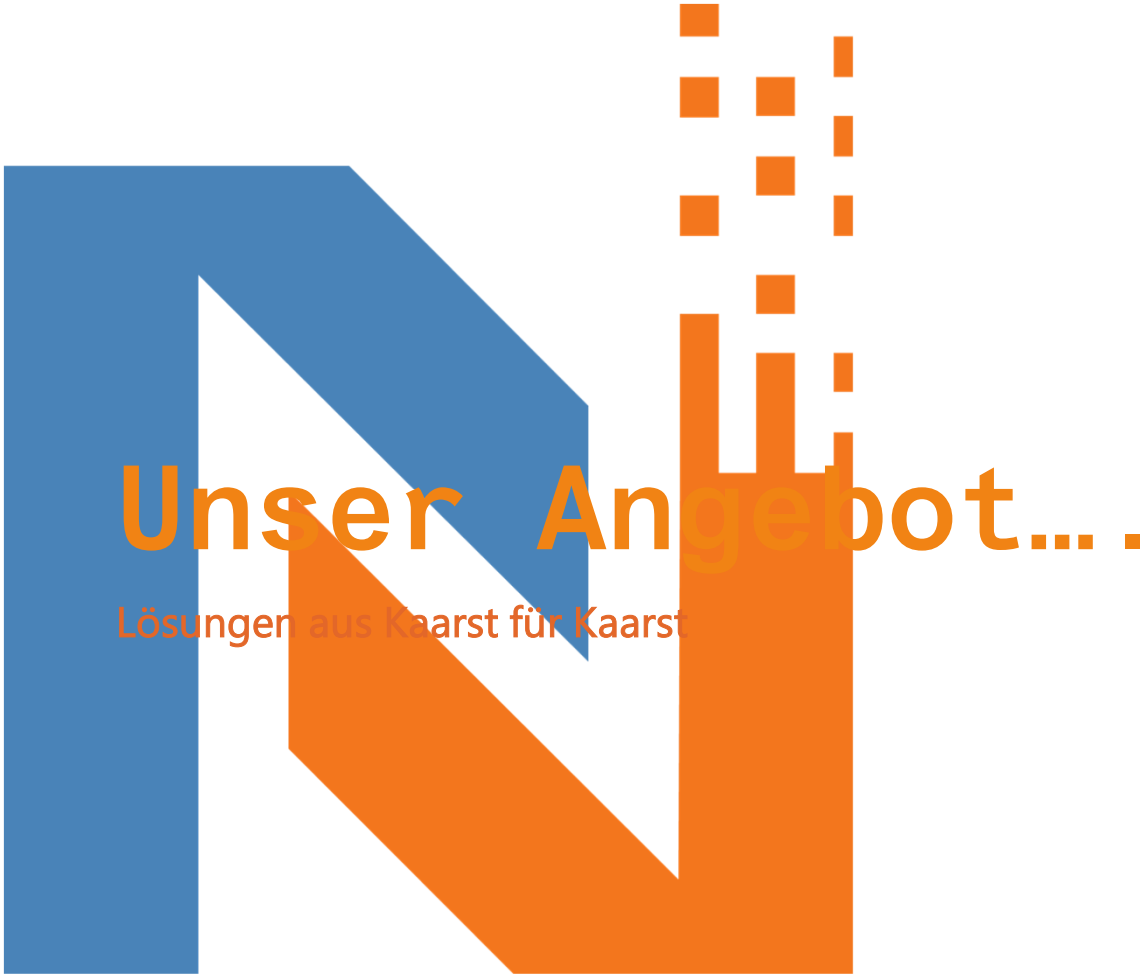
- Vorreiter für die Nutzung digitaler Daten war vor Jahren ein großer Düsseldorf Konzern. Durch Weglassen im Verkauf einer Dosierhilfe für Waschmittel und einhergehend mit dem Angebot, diese Dosierhilfe per Telefon kostenfrei zu „bestellen“, sammelte dieser Konzern wichtige Nutzerdaten. Ein speziell für diese Aktion eingerichtetes Call Center verwickelte die Anrufer in ein Gespräch und sammelte so wichtige Daten für ein Cross- und Upselling – neben der Dosierhilfe erhielten Kunden nun auch individuelle Produktproben für die weiteren Familienmitglieder gem. der Angaben aus dem Telefonat.

## Kosten:

- Dosierhilfe ca. 0,5 Ct zzgl. Versand
- Call Center Mitarbeiter ca. 3,75 pro Anruf / Kunde

## Nutzen:

- Personalisierte Kunden Daten (Wert 70 – 250 € je Kunde)
- Cross und upselling in >100k €
- DSGVO Konform – da die Kunden proaktiv anriefen



# Unser Angebot...

Lösungen aus Kaarst für Kaarst

# Unser Angebot: ( im Rahmen des Förderprogramms < 12.000 € ! )

## Cloud Telefonie Lösung

- OPEX Modell (promo code #WiFö Kaarst):  
Schnell, flexibel, keine langfristige Bindung, kostengünstige Tarife, lokaler Support
- Günstige Telefonie Tarife Festnetz - national / international (promo code #WiFö Kaarst):

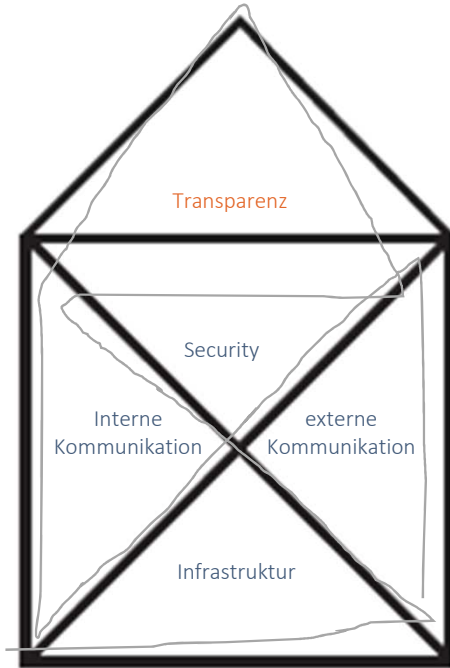
## Video Konferenz – und Collaborations- Lösung:

Hohe Datensicherheit, umfangreiche Möglichkeiten (Konferenz, Zusammenarbeit, Austausch, Webinare, Aufzeichnungen) – schnell, kostengünstig, unkompliziert



# Unser Angebot: NECXTe1 Cloud

5 Agenten angemeldet	<b>gnTel</b>	Support	Woche 19 Mi. 8. Mai 2019 12:40:22
2 Anrufer in Warteschleife	7 Anrufer letzte Stunde	25 Anrufer Heute	20 Angenommene Gespräche Heute
<b>20 sec</b> Längste Wartedauer	11 sec Mittlere Wartezeit letzte Stunde	10 sec Mittlere Wartezeit Heute	5 Abgebrochene Gespräche Heute



# Ab 6,- € / Monat je Mitarbeiter



## NECXTEL\_USER

### Grundgebühr

01. - 30. Nutzer

31. - 70. Nutzer

ab 71. Nutzer

€ 6,00 pro Nutzer

€ 3,00 pro Nutzer

€ 1,00 pro Nutzer

### Gesprächskosten

Deutschland – Festnetz

€ 0,01 pro Minute

Deutschland – Mobil

€ 0,07 pro Minute

International, ab

€ 0,03 pro Minute

Flatrate Deutschland - Festnetz + Mobil

€ 10,00 pro Nutzer / Monat

Flatrate Export Top 20 Festnetz + Mobil

€ 10,00 pro Nutzer / Monat

## NECXTEL\_SIP-Trunk

### Grundgebühr

bis 10 Sprachkanäle

€ 6,00 / Monat

je weiterer Kanal

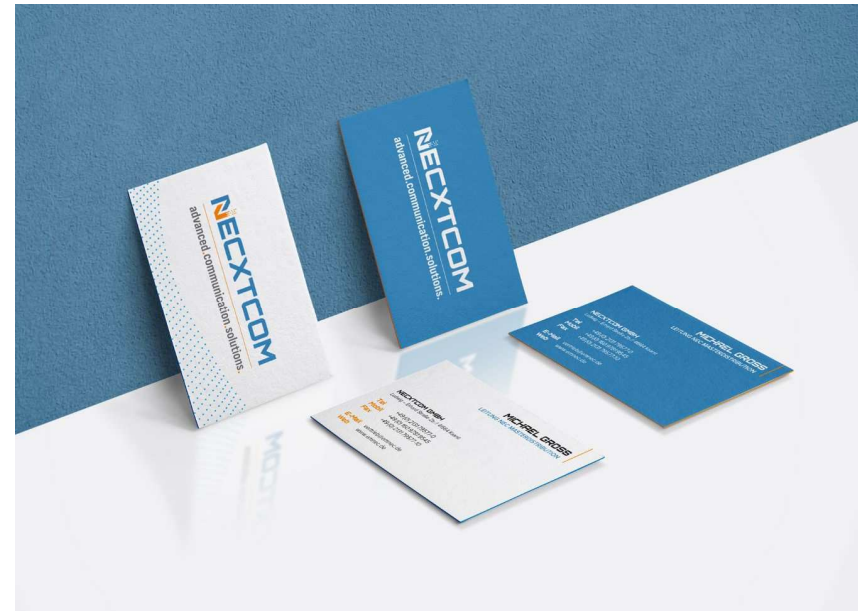
€ 1,00 / Monat

# #WiFö Kaarst



# NECXTCOM

advanced.communication.solutions.



Telefon: +49 2131 88497 – 0  
Telefax: +49 2131 88497 – 29  
Mobile: +49 173 62 838 25  
Mail: [michael.gross@necxtcom.de](mailto:michael.gross@necxtcom.de)