

### **BlackBerry löst XDA II bei Weiss Datentechnik ab**

**Weiss Datentechnik ist ein Systemhaus für Kommunikationslösungen und entwickelt gemeinsam mit der L&L Softwareentwicklung Erweiterungen der Telephony-Funktionen von Tobit David. Mit Vanessa, der digitalen Telefonzentrale, wird kleinen und mittleren Kunden ein leistungsfähiges Script zur komfortablen Annahme, Bearbeitung und Weiterleitung von Telefonanrufen zur Verfügung gestellt. Um die Kommunikation mit mobilen Mitarbeitern zu verbessern, nutzte Weiss Datentechnik bis vor kurzem die XDA II-Geräte. Anfang April wurde das BlackBerry Wireless Handheld zunächst in einer Pilotphase eingesetzt und nach kurzer Zeit die XDA II-Geräte abgelöst.**

### **Perfekte telefonische Erreichbarkeit mit dem Digital Communication Assistant**

Weiss Datentechnik hat mit dem Digital Communication Assistant Vanessa ([www.vanessa.tobit.net](http://www.vanessa.tobit.net)) eine leistungsfähige Lösung für die Annahme und automatisierte Bearbeitung von Anrufen geschaffen. Darüber hinaus können Warteschleifen, Anrufbeantworter, Gruppenfunktion und Notfallschaltungen einfach realisiert werden. Vanessa nimmt so viele der täglich anfallenden Routinearbeiten im Sekretariat und an der Telefonzentrale ab, spart Personalkosten und erhöht die Kundenzufriedenheit. „Gerade in kleinen mittelständigen Unternehmen ist die permanente Annahme von Telefongesprächen aufgrund von Personalengpässen nicht immer gewährleistet. Hier setzen wir mit dem Digital Communication Assistant Vanessa an und bieten eine kostengünstige Lösung, die an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr zur Verfügung steht“, so Lars Weiss, Geschäftsführer von Weiss Datentechnik und Gesellschafter der L&L Softwareentwicklung. Durch den Einsatz von Vanessa wird eine hohe telefonische Erreichbarkeit für die Kunden gewährleistet. Die meisten Kundenanfragen können so angenommen werden, auch wenn das Büro zeitweise nicht besetzt ist und alle Mitarbeiter unterwegs sind. Das Script deckt viele Standardanforderungen ab und kann zusätzlich auf die individuellen Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden.

### **Vollständige Bearbeitung unterwegs ermöglicht höhere Produktivität**

Ein mobiles Gerät, mit dem die von Vanessa entgegengenommenen Gespräche unterwegs abschließend bearbeitet werden können, ist die mobile Ergänzung des Digital Communication Assistant. Hier setzte Weiss Datentechnik zunächst auf den XDA II. Nach sechs Monaten intensiver Nutzung haben sich hier jedoch Schwachstellen gezeigt. „Erst mit der BlackBerry-Lösung können wir flexibel arbeiten. Das BlackBerry Wireless Handheld ist kleiner, die Bedienung ist aufgrund der Tastatur deutlich schneller. Viele Anfragen wurden mit dem XDA II unterwegs nicht bearbeitet, da dies sehr umständlich und zeitaufwendig war“. Der XDA II bietet zwar direkte Bearbeitungsmöglichkeiten für Office-Dokumente, die wenigsten Anwender nutzen jedoch aufgrund der fehlenden Tastatur und der geringen Displaygröße dies unterwegs. Der Benutzer hat hierfür sein Notebook, daß ihm eine angenehme Bearbeitung erlaubt. Auch die integrierte Kamera wird kaum von Geschäftsanwendern genutzt, teilweise dürfen Mobiltelefone mit integrierter Kamera sogar nicht mit in Industrieunternehmen genommen werden, da die Gefahr von Wirtschaftsspionage besteht.

### **Push-Technologie ermöglicht Kosteneinsparungen durch geringes Datenvolumen**

„Der BlackBerry informiert mich genau dann, wenn Informationen anliegen – ich muß nicht nachsehen. Ich bin durch die Push-Technologie immer automatisch up-to-date und die Kosten werden deutlich reduziert.“, so Weiss weiter. Das Verfahren, wie der BlackBerry mit dem Server die Nachrichten austauscht, unterscheidet sich von den anderen mobilen Lösungen erheblich. Diese Push-Technologie wurde auch in unabhängigen Studien als entscheidend für den Erfolg von mobilen Business Solutions bewertet. Abfragen vom mobilen Gerät an den Server entfallen vollständig – und damit auch die Gebühren. Daher benötigt ein durchschnittlicher BlackBerry-Anwender weniger als 5 MB monatliches Datenvolumen. Im Gegensatz zu den 50 bis 100 MB eines aktiven XDA II-Anwenders. „Ich bin von BlackBerry begeistert – die Lösung erfüllt zu 100% meine Anforderungen an mobiles Arbeiten.“, meint Lars Weiss abschließend.

Weiss Datentechnik  
Stuttgarterstrasse 41  
73066 Uhingen  
Fon: +49 7161 93338-0  
Fax: +49 7161 9333817  
[www.weiss-datentechnik.de](http://www.weiss-datentechnik.de)

COSYNUS GmbH  
Heidelberger Strasse 44  
64285 Darmstadt  
Fon 0800-COSYNUS  
Fax +49 6151 9448-500  
[www.cosynus.de](http://www.cosynus.de)