

# GROSSARTIG

Open Communications Referenzen  
OpenScape Office MX



# OpenScape Office MX im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**

Unser  
Erfolg  
beruht  
auf  
der

 **Merkana Reisen**  
**Lufthansa**  
City Center

Unified  
Communi-  
cations

OpenScape  
Office MX

**SIEMENS**

 **DAS SYSTEMHAUS\_PLUS**  
**TELEFONBAUSCHNEIDER**  
COMMUNICATIONS

Systemhaus

## Zusammenarbeit mit kompetenten Partnern

# OpenScape Office MX im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**

**Alexandra Beital,  
Geschäftsleitung,  
Merkana Reisen**

**„Durch den Einsatz von  
OpenScape Office wollen wir  
unseren perfekten Service noch  
besser machen! Dazu trägt insbe-  
sondere die Integrationsfähigkeit der Lösung in  
unsere bestehenden Anwendungen bei.“**

**[www.merkana.de](http://www.merkana.de)**



OpenScape Office MX  
im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**

**Michael Herwig,  
Leiter Systemlösungen  
Telefonbau Schneider**



**„Unsere Projektziele sind die Verbesserung der Erreichbarkeit, ein höherer Servicelevel für die Merkana-Kunden und das objektive Reporting der Erreichbarkeit“**

**[www.telefonbau-schneider.de](http://www.telefonbau-schneider.de)**

# OpenScape Office MX im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**

- Eines der größten Reisebüros im Bergischen Land
- Auf Geschäftsreisen spezialisiert
- 20 Mitarbeitern, 50 Kundenkontakten pro Tag pro Mitarbeiter
- Hohe Kundenorientierung, Kurze Entscheidungswege, schnelle Reaktionen, optimale Kundenbetreuung.
- Merkana setzt die Unified Communications-Lösung OpenScape Office MX ein.
- Merkanas Partner vor Ort ist das Systemhaus Telefonbau Schneider.



# OpenScape Office MX im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**

## Merkana stellt hohe Anforderungen:

- Schnelle effektive Auftragsbearbeitung
- Koordiniertes Call-Routing  
(wenige Mitarbeiter hohe Effizienz)
- Schnelle Reaktionsmöglichkeit von Agenten  
zu Spitzenzeiten
- Kurze Wartezeiten für den Kunden
- Anruftracking / Kundentracking
- Integration in bestehende Anwendungen  
wie Outlook



# OpenScape Office MX

im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

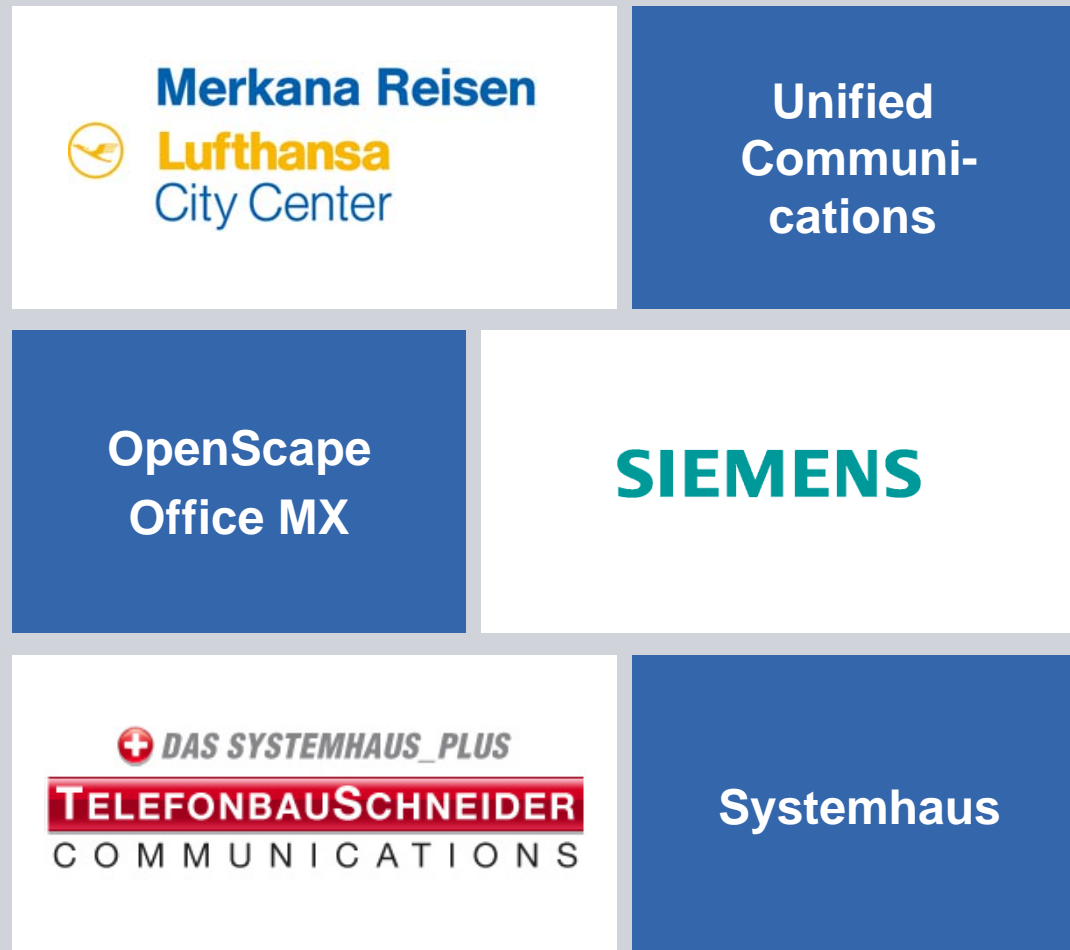


Merkana löst seine Anforderungen zukünftig mit

- OpenScape Office MX (momentan 30 Teilnehmer)
- Presence, Drag & Drop Conferencing, One Number Service, Directory Access, Person Notifications, Visible Voicemail, Instant Messaging, Fax, Call Pop Up's, Personal Auto Attendant, Call Journal, Live Call Recording, Favourite Lists, Click to Dial, Call Me!
- MyPortal for Outlook (MyPortal Plugin for Microsoft Outlook)
- MyAttendant (Vermittlungsplatz mit Applikationen)
- MyAgent (Contact Center Applikation mit Sprache, Email und Fax)

# OpenScape Office MX im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**



**Erfolg ist bei Siemens Enterprise Communications Gemeinschaftssache. Er entsteht durch die Zusammenarbeit mit spezialisierten Partnern wie z.B. Telefonbau Schneider. Telefonbau Schneider betreut Merkana Reisen.**

# OpenScape Office MX im Einsatz bei Merkana Reisen GmbH & Co. KG

**SIEMENS**

Mit heute 20 Mitarbeitern, 50 Kundenkontakten pro Tag pro Mitarbeiter gehört Merkana Reisen zu den größten Reisebüros im Bergischen Land, die sich mitunter auf Geschäftsreisen spezialisiert haben. Als Familienunternehmen und inhabergeführtes Reisebüro stehen persönliches Engagement und hohe Kundenorientierung an erster Stelle. Kurze Entscheidungswege und schnelle Reaktionen sind dabei selbstverständlich. Um die Kunden optimal zu betreuen, stellt Merkana hohe Anforderungen an moderne Kommunikationslösungen. E-Mails, Voicemails und Telefonanrufe sollen schnell und kompetent bearbeitet werden, denn fehlgeschlagenen Kontaktaufnahmen führen zu verpassten Chancen. Merkana setzt eine Unified Communications-Lösung von Siemens Enterprise Communications ein: OpenScape Office MX. Merkanas Partner vor Ort ist das Systemhaus Telefonbau Schneider.

**Alexandra Beital, Geschäftsleitung,  
Merkana Reisen**

**„Durch den Einsatz von OpenScape Office wollen wir unseren perfekten Service noch besser machen! Dazu trägt insbesondere die Integrationsfähigkeit der Lösung in unsere bestehenden Anwendungen bei.“**



**[www.merkana.de](http://www.merkana.de)**

# Partnerschaftliche Zusammenarbeit: Telefonbau Schneider COMMUNICATIONS

**SIEMENS**

Erfolg ist bei Siemens Enterprise Communications von jeher Gemeinschaftssache. Er entsteht durch die Zusammenarbeit mit spezialisierten Partnern wie z.B. Telefonbau Schneider. Dieses Systemhaus betreut Merkana.

Telefonbau Schneider ist seit über 40 Jahren im komplexen, heiß umkämpften Telekommunikationsmarkt erfolgreich tätig. Dabei wurden die Stärken des Unternehmens Jahr für Jahr ausgebaut und das Leistungsspektrum auf das Kerngeschäft konzentriert. Unter dem Dach TELEFONBAU SCHNEIDER COMMUNICATIONS sorgt das Systemhaus als Spezialist für Kommunikations- und Netzinfrastrukturen mit Top-Qualität und herstellerneutraler Beratung in der Telekommunikation für individuelle Lösungen.

**Michael Herwig,  
Leiter Systemlösungen  
Telefonbau Schneider**

**„Unsere Projektziele sind die Verbesserung der Erreichbarkeit, ein höheres Servicelevel für die Merkana-Kunden und das objektive Reporting der Erreichbarkeit“**

**DAS SYSTEMHAUS\_PLUS**  
**TELEFONBAUSCHNEIDER**  
COMMUNICATIONS

[www.telefonbau-schneider.de](http://www.telefonbau-schneider.de)

Sprechen wir über ...

# Open Communications