

Wir  
verbinden  
Menschen



**Stadtwerke  
Telekommunikation** ■



Von hier. Für uns.

**Stadtwerke Augsburg**

Energie, Wasser, Verkehr.



Früher haben wir einfach miteinander geredet, wenn wir etwas zu sagen hatten. Von Mensch zu Mensch. Doch mit der zunehmenden Mobilität haben sich unsere Gesprächsgewohnheiten verändert. Kommunikation muss flexibel, zuverlässig und an jedem Ort zu jeder Zeit möglich sein. Dabei ist uns eines nach wie vor wichtig: Wir möchten Ihr Ansprechpartner sein, dem Sie vertrauen können.

Sprechen Sie deshalb mit uns.

Der Vorteil der Stadtwerke Augsburg als Partner für Ihre Kommunikation ist klar: Wir sind in Ihrer Nähe. Wir haben Erfahrung. Wir vereinen die Qualität eines starken Unternehmens mit einem zuverlässigen Service vor Ort. Wir kümmern uns als Stadtwerke Augsburg in vielen Bereichen um Lösungen, die Ihnen täglich Vorsprung verschaffen. Damit bringen wir Sie und

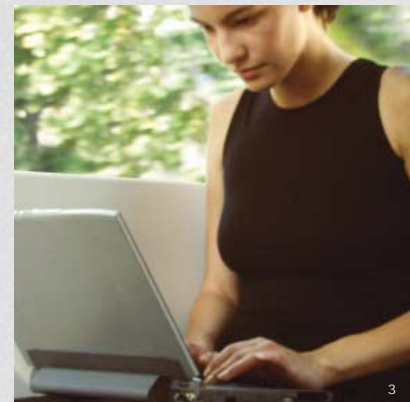
viele Kunden ans Ziel: zu einer günstigen und professionellen Telekommunikation, die Ihnen auf alle Anforderungen die richtige Antwort bietet.

Kommunizieren Sie mit uns.

Wir verbinden Sie. Von Mensch zu Mensch.

## Inhalt

Stadtwerke Telekommunikation im Profil	4
Unsere Aufgabe – Ihre Kommunikationslösungen	6
■ Ganz im Trend – ISDN und Voice over IP	6
■ Daten vom PC für die Kommunikation nutzen – computergestützte Telefonie CTI	6
■ Mobil im ganzen Haus – DECT-Systeme	7
■ Das Handy wird zur Telefonanlage – Mobile Extension	7
■ Notruf auf das Telefon – Alarm Messaging	7
■ Alle Nachrichten von SMS bis Fax auf den PC – Unified Messaging	7
■ Verteilung der Anrufe an mehrere Mitarbeiter – Automatic Call Distribution	8
■ Kommunikation im Hotel – Hospitality	8
Serviceleistungen	9
Referenzen	10
Kontakt und Impressum	11



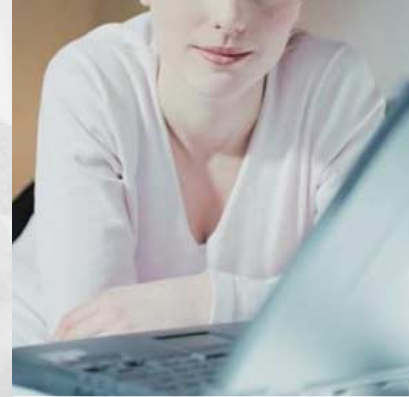
## Stadtwerke Telekommunikation im Profil

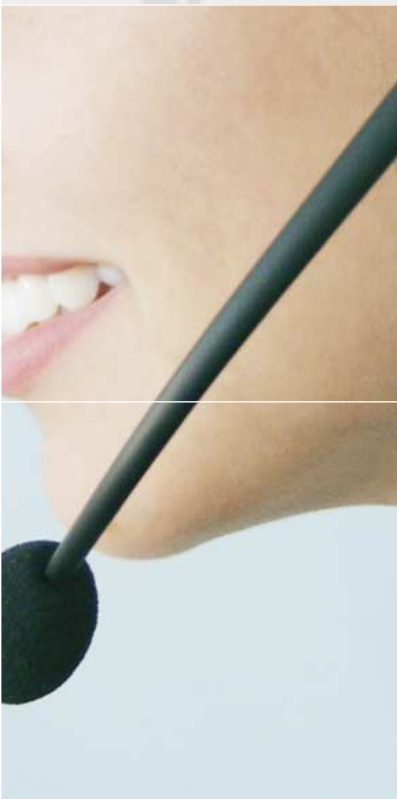
### Individuelle Kommunikationslösungen für Augsburg und Umgebung

Wie auch immer Sie kommunizieren wollen, wir, die Stadtwerke Augsburg, bieten Ihnen im Raum Augsburg das gesamte Spektrum – von der kleinen ISDN-Anlage bis hin zu komplexen Kommunikationssystemen mit mehreren tausend Teilnehmern.

Seit mehr als sechs Jahren sind wir Experten in der Planung, Montage und Instandhaltung von Telekommunikationsnetzen und -anlagen und verfügen damit über ein fundiertes Know-how im Bereich Telekommunikation. Als unabhängiger Berater können wir Ihre persönlichen Wünsche und Bedürfnisse optimal erfüllen und gemeinsam mit Ihnen die beste und für Sie günstigste Systemlösung finden.

Mit uns profitieren Sie nicht nur von innovativen Produkten und umfassenden Serviceleistungen, sondern auch von einem kompetenten und zuverlässigen Partner, der sich der reibungslosen Kommunikation im Wirtschaftsraum Augsburg verbunden fühlt.





## Unsere erstklassigen Leistungen für Ihre Ansprüche

Um Ihren individuellen Anforderungen gerecht zu werden, entwickeln wir speziell auf Sie zugeschnittene Kommunikationskonzepte.

Bei uns haben Sie die Möglichkeit, aus einem breiten Angebot verschiedenster Hersteller und Anlagentypen das für Sie optimale System auszuwählen.

Als autorisierter Ericsson Enterprise Representative können wir Ihnen zusammen mit Ericsson und anderen renommierten Partnern leistungsstarke High-Tech-Produkte anbieten. Welche Lösung Sie auch bevorzugen, Sie müssen dabei keine Entscheidung fürs Leben treffen: Alle unsere Produkte können nach Bedarf und Belieben aufgerüstet werden. Denn unsere Kommunikationssysteme sind modular und flexibel aufgebaut.

Überzeugen Sie sich selbst, mit welcher Kommunikationslösung Sie in Ihrem Unternehmen Kosten optimieren und Mitarbeiter motivieren können.

### Ihre Vorteile

### Stadtwerke Telekommunikation ■

- **individuell** – alle Kommunikationskonzepte sind speziell auf Sie zugeschnitten
- **alles aus einer Hand** – Planung, Montage und Instandhaltung
- **Know-how** – seit Jahren Experten im Bereich Telekommunikation
- **professionell** – ein kompetenter, zuverlässiger Partner mit umfassender Serviceleistung
- **up to date** – leistungsstarke High-Tech-Produkte namhafter Hersteller

## Unsere Aufgabe – Ihre Kommunikationslösungen

### Ganz im Trend – ISDN und Voice over IP (VoIP)

Die Einführung der digitalen Kommunikation über ISDN (Integrated Services Digital Network) hat Anfang der neunziger Jahre eine neue Ära eingeläutet. Telefonsysteme nach ISDN-Standard stehen bis heute für uneingeschränkte Leistungsvielfalt und hohe Verbindungsqualität.

Eine neue Technologie, die als Voice over IP bezeichnet wird, ermöglicht heute die Übertragung von Sprache über internetprotokollbasierte Netzwerke und revolutioniert damit die da gewesene Kommunikationstechnik.

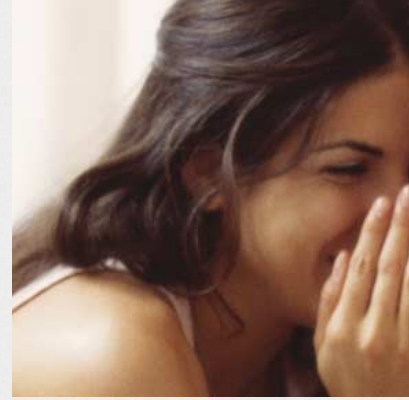
Ihr vorhandenes Rechnernetzwerk stellt zukünftig die Plattform für die Kommunikation. Vorteile: Investitionen für ein gesondertes Telefonnetz können entfallen. Ein Server managt die Firmenkommunikation und ersetzt die bisherige Telefonanlage. Bestehende Datenleitungen zwischen Firmenstandorten können für die Sprachübertragung sinnvoll ausgelastet werden. Mit VoIP wird die technische Voraussetzung für die Übertragung von Gesprächen über das Internet geschaffen. Hohe Telefonrechnungen gehören dann der Vergangenheit an.

Falls Sie sich in Ihrer Entscheidung für die eine oder andere Technologie heute noch nicht ganz sicher sind, müssen Sie sich bei einer Neuinvestition nicht endgültig festlegen. Wir bieten Ihnen Systeme, die beide Technologien vereinen, entsprechende Schnittstellen (Gateways) aufweisen und dadurch eine sanfte Migration in Richtung Voice over IP ermöglichen.

### Daten vom PC für die Kommunikation nutzen – computergestützte Telefonie CTI

Die so genannte »Computer-Telefonie-Integration« bietet ein optimales Zusammenspiel zwischen Telefon und Computer. Insbesondere für Call-Center, Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter bzw. Kollegen im Home-Office bietet CTI eine bequeme und einfache Lösung, Anrufe mit relevanten Daten und Anwendungen im PC zu verknüpfen.

Zum Beispiel erhält ein Call-Center-Mitarbeiter zu Beginn des Telefonats wichtige Informationen über den Kunden am PC angezeigt und kann die Anfrage effizienter abwickeln. Sie möchten wissen, welche Personen in Abwesenheit angerufen haben und bei wem bereits ein Rückruf erfolgt ist? Mit CTI kein Problem: Detaillierte Anruflisten liefern einen ständigen Überblick und verbessern damit Ihre Kundenbetreuung.



### Mobil im ganzen Haus – DECT-Systeme

Damit können Sie die Leistungsvielfalt Ihres digitalen Telefonsystems auch mobil voll ausschöpfen – vom Keller bis ins Dachgeschoss. Mit der Tandemfunktion können Sie nach Belieben wählen, ob Sie Ihr Gespräch am Cordless-Gerät oder am Systemapparat führen möchten.

### Das Handy wird zur Telefonanlage – Mobile Extension

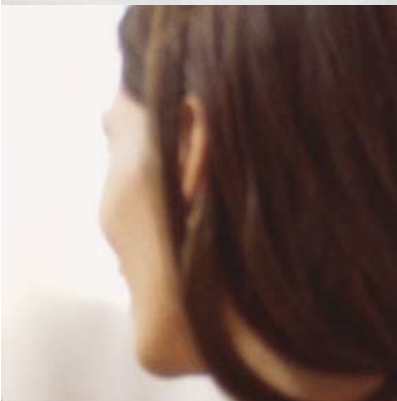
Haben Sie sich schon immer gewünscht, die umfangreichen Leistungsmerkmale Ihrer Telefonanlage auf Ihr Mobiltelefon ausweiten zu können? Mobile Extension lässt Sie genau dies tun. Wo auch immer Sie auf der Welt unterwegs sind, Ihr Mobilfunkgerät ist Teil Ihres Telefonsystems und kann wie ein Systemapparat genutzt werden. Und: Sie sind überall unter Ihrer bekannten Firmenrufnummer erreichbar.

### Notruf auf das Telefon – Alarm Messaging

Ob eine Maschine fehlerhaft arbeitet oder ein Bewohner eines Altenheims Hilfe benötigt, mit dem Alarm Messaging werden Sie sofort auf Ihrem schnurlosen Telefon informiert und können schnell zur Stelle sein. Ein Alarmserver speichert und verwaltet die ausgelösten Rufe, damit der Alarm gezielt dort ankommt, wo entsprechendes Personal bereitsteht. Ein wertvolles Kommunikationssystem von Maschine zu Mensch und vor allem von Mensch zu Mensch.

### Alle Nachrichten von SMS bis Fax auf den PC – Unified Messaging

Bei der heutigen Flut an Informationen per E-Mail, SMS, Fax, Voicemail usw. kann man schnell mal den Überblick verlieren. Wichtige Nachrichten erreichen Sie vielleicht gerade dann nicht, wenn Sie sie dringend benötigen. Mit einem Unified-Messaging-System haben Sie die Gewissheit, dass alle Informationen auf einem System, nämlich Ihrem Personalcomputer, transparent verfügbar sind und mit optimalem Bedienungskomfort bearbeitet werden können. Nachrichten auf Ihrem digitalen Sprachspeicher können in Ihren E-Mail-Client (wie z. B. Microsoft Outlook) eingestellt und per Mausklick abgerufen werden. Auch die Weiterleitung an Kollegen innerhalb der Firma oder an externe Mailadressen ist möglich.



## Verteilung der Anrufe an mehrere Mitarbeiter – Automatic Call Distribution

Überall, wo Kommunikation für ein Unternehmen ein wichtiger Faktor ist, kann ein Kommunikationssystem mit automatischer Rufverteilung wesentlich zur Effizienz und Kostenoptimierung beitragen. Eingehende Anrufe werden automatisch an die geeignete Mitarbeitergruppe weitergeleitet, wodurch Sie die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern steigern können: Der eine wird schneller und kompetenter bedient, der andere nur dann kontaktiert, wenn er auch zuständig ist. Das spart kostbare Zeit und Geld.

## Kommunikation im Hotel – Hospitality

Um im Gastgewerbe hervorragenden Service bieten zu können, benötigen Sie eine leistungsfähige Kommunikationslösung. Unsere digitalen Telefonsysteme sind genau auf den Gast zugeschnitten und unterstützen Sie dabei, dem Aufenthalt Ihrer Gäste einen persönlichen Touch zu geben. Mit Weckrufen in der jeweiligen Landessprache Ihrer Gäste oder »Nicht stören«-Diensten können sich Ihre Gäste bei Ihnen rundum wohl fühlen.

Aber nicht nur das: Auch Ihre eigene Arbeit in Sachen Verwaltung und Service wird einfacher und rationeller. Unsere PC-basierten Systeme helfen Ihnen bei der Erledigung von Formalitäten, beim Ein- und Auschecken oder bei der detaillierten Abrechnung angefallener Gesprächskosten. Selbst die Raumstatusüberwachung kann vom Telefon aus gesteuert werden. So kann das Reinigungspersonal das Zimmer nach getaner Arbeit bei der Rezeption freigegeben.



## Serviceleistungen

Unser Service für Sie – bei Kommunikationsschwierigkeiten sofort zur Stelle



Schnell, unkompliziert und zuverlässig, so ist unser Service. Mit dem Fokus auf dem Raum Augsburg und einem motivierten Mitarbeiterteam garantiert Stadtwerke Telekommunikation eine schnelle Behebung von Problemen.

Je nach Wunsch bieten wir Ihnen flexible Miet-, Leasing- und Wartungsverträge mit verschiedenen Servicestufen. Dazu gehören:

- reine Serviceunterstützung
- Instandhaltung mit Full Service (inkl. Verfügbarkeit von Ersatzteilen)
- 24 h-Service
- schnelle, unkomplizierte Hilfe bei Störungen über Hotline
- auf Wunsch Kundendienst binnen zwei Stunden zur Störungsbeseitigung vor Ort

Wir von den Stadtwerken Augsburg engagieren uns für Ihre angenehme und sorgenfreie Kommunikation. Genießen Sie es, uns als einen zuverlässigen Partner zu haben, der Ihre Störungen schnell und zuverlässig behebt.

## Referenzen

### Kompetenz durch Erfahrung

Die Entstehung des Bereichs Telekommunikation der Stadtwerke Augsburg Energie GmbH im Jahre 1998 ging einher mit der Ausgliederung des Fernsprechbetriebs der Stadt Augsburg. Seither kümmern wir uns um die reibungslose Kommunikation der Stadt Augsburg im Bereich Telekommunikationsanlagen und Betriebsfunk. Für diesen Kunden betreuen wir mehr als 100 Telefonanlagen mit insgesamt rund 5000 Teilnehmern. Unsere Kunden sind zum Beispiel:

Augsburger Puppenkiste  
betapharm Arzneimittel GmbH  
Erlebnisbad Titania  
Fachhochschule Augsburg  
Hessing Stiftung  
Klinikum Augsburg  
Ruhesitz Wetterstein  
Stadt Augsburg  
Stadt Neusäß  
TV Augsburg  
Verwaltungsgemeinschaft Nordendorf  
Volkshochschule Augsburg  
Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Augsburg GmbH (WBG)  
und viele mehr.

Wenn auch Sie zu unseren zufriedenen Kunden gehören möchten, setzen Sie sich mit uns in Verbindung. Gemeinsam finden wir eine optimale Lösung für Ihre Kommunikationsbedürfnisse.





## Kontakt und Impressum

Unsere Kontaktdaten – Ihr direkter Draht zu optimalen Kommunikationslösungen

Peter Böck  
Bereichsleiter Telekommunikation  
Tel. 0821/324-8400, Fax 0821/324-8405  
peter.boeck@stawa.de

Herausgeber:

Stadtwerke Augsburg  
Energie GmbH  
Bereich Telekommunikation  
Johannes-Haag-Straße 7a  
86153 Augsburg

Konzeption und Gestaltung:

team m&m werbeagentur,  
Augsburg

Druck:

Pröll Druck und Verlag

Material:

Gedruckt auf 100 % Recycling-Papier



Von hier. Für uns.

**Stadtwerke Augsburg**

Energie, Wasser, Verkehr.