

## Effiziente Kommunikation bei Systemausfällen

Im heutigen Arbeitsumfeld wissen wir, wie belastend hohe Anruf- und Ticketmengen für den Service Desk sein können. Gerade bei einem Systemausfall ist schnelle und zielgerichtete Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Die herkömmliche E-Mail-Kommunikation kann dabei oft

zu langsam sein oder sogar übersehen werden, was kostbare Zeit kosten kann. Dabei geht das viel eleganter und vor allem zuverlässiger.

Das Problem und die Lösung: Ausfallzeiten sind nicht nur unproduktiv, sondern auch ein erheblicher Kostenfaktor für Unternehmen. In-

formierte Mitarbeiter hingegen bleiben an ihren Schreibtischen und belasten nicht ihren Service Desk mit Anrufen. Hier kommt IBI-aws ins Spiel. Durch die gezielte Informationsweitergabe anwendungsspezifisch nur an die wirklich betroffenen Anwender können potenzielle Störungen frühzeitig kommuniziert werden, bevor es zu einer Anruf- und Ticketflut kommt. Dabei werden sogar Einschränkungen auf Netzwerkbereiche, Active Directory-Attribute und Registry-Keys vorgenommen, mit Ein- und Ausschlüssen, um noch granularer zu informieren. Dadurch erhalten nur die Anwender Benachrichtigungen, die auch wirklich von einer Störung betroffen sind.

Mehr dazu erfahren Sie unter: [tinyurl.com/IBlawsSupport](https://tinyurl.com/IBlawsSupport) oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.



Foto: © iStockphoto / Adobe Stock

Einfache, schnelle und zielgenaue Anwenderinformationen bei geplanten und ungeplanten Wartungsarbeiten oder Störungen. „Meldungen über IBI-aws erreichen jeden überall“, verspricht der Anbieter, „zu 100 Prozent!“

### PERSONALIEN TECHNOLOGIE-ANBIETER



Das **Vertriebsteam der Outbox AG** hat sich neu formiert, da „die große Bandbreite des Portfolios eine Aufteilung notwendig“ gemacht hat, so eine aktuelle Pressemitteilung. Unter der Ägide von Head of Sales Alexander Schnürer teilen sich ab sofort zwei Teams den Markt.

**Thomas Müller** (links) und **Tino Schuchardt** (2. v. l.) bilden das **Team Partner und Geschäftskunden**. Beide werden den Markt für die Geschäftskunden-Produkte „Cloud PBX FONCloud“, „SIP&Trunk“, „WHITEBox“ und „Voice as a Service für Microsoft Teams“ bearbeiten. Die Akquisition neuer Partner und die Versorgung bestehender Kunden mit neuen Produkten gehören ebenso zu ihrem Aufgabenbereich.

**Vitalia Svionder** (2. v. r.) und **Thomas Weiß** (rechts) bilden das **Team Wholesale & Reseller**. Der Carrier-Markt für vTNB-Anbindungen rund um die outbox Carrier Services mit outbox Security Services sind ihr Spielfeld.



Mitel hat die Ernennung von **Charles-Henry Duroyon** zum **Chief Operating Officer (COO)** bekannt gegeben. Duroyon wird neben den globalen Geschäftsabläufen und Lieferketten den Bereich Datenschutz bei Mitel verantworten. Dazu gehören auch die strategische Planung und M&A-Initiativen. Vor dem Hintergrund der kürzlich erfolgten Übernahme von Unify durch Mitel wird sich Duroyon auf die Entwicklung operativer Strategien konzen-

trieren. Diese sollen die Wachstumsinitiativen des Unternehmens unterstützen und die Effizienz optimieren, während gleichzeitig Qualität, Compliance und die Erreichung wichtiger Unternehmenskennzahlen sichergestellt werden. Duroyon verfügt über fundierte Kenntnisse der internationalen Märkte, die er in früheren Führungspositionen als Chief Human Resources Officer, COO und CEO in unterschiedlichen Branchen erworben hat. In seiner vorherigen Position als Senior Vice President bei der Atos Tech Foundation leitete er die Unternehmensentwicklung und -transformation, einschließlich der Leitung des im September 2023 abgeschlossenen Verkaufs von Unify an Mitel. Zuvor war Duroyon als Global COO von Unify tätig, wo er für die Bereiche Lieferketten, IT, Qualität, Performance Excellence, Cloud-Partnerschaften und strategische Planung verantwortlich war. Vor dieser Position war er CEO von Fastviewer, einem Cloud-Unternehmen, das sich auf Remote-Support und Web-Collaboration spezialisiert hat, und führte das Unternehmen zu einem erfolgreichen Verkauf.



**Daniel Hodel** ist beim Telefonieanbieter **Peoplefone** Deutschland als neuer **Teamleiter-Vertrieb** an den Start gegangen. Der gelernte IT-Systemkaufmann kommt von Starface aus Karlsruhe und verantwortet nun den Vertriebsinnen und -außendienst bei Peoplefone. Hodel war 14 Jahre lang bei Starface beschäftigt. Dort hat er, nach vorherigen Stationen bei Toplink und Deutsche Telefon Standard, alle Karrierestufen im Vertrieb durchlaufen.

Bei Peoplefone kümmert sich Hodel, der seinen Job vor allem als Beziehungsmanager versteht, mit seinem Team um die Betreuung der rund 1 000 Vertriebspartner und deren Kunden. Er übernimmt die Aufgabe von Markus Devetter, der sich von nun an (wieder) ums technisch komplexe Projektgeschäft kümmert.