

Empfangsbereich bei Auerswald mit übersichtlichem Touchpanel.



# Standortübergreifende Kommunikationslösung mit Estos

Beim ITK-Spezialisten Auerswald in Cremlingen wurde mit der CTI- und UC-Lösung von Estos eine standortübergreifende Kommunikation realisiert.

## Die Herausforderung

Als führender Hersteller von kleinen bis mittleren ITK-Systemen versteht es sich von selbst, dass Auerswald beim Thema Kommunikation auf eigene Technik setzt. So kommt am Firmenstandort in Cremlingen in beiden Betriebsgebäuden der COMmander Business 19“, eine ITK-Anlage in 19-Zoll-Technik für 120 Ports, zum Einsatz. Um die internen Arbeitsabläufe zwischen den Standorten zu optimieren, wurde nach einer Lösung gesucht, die Präsenzinformationen aller Nebenstellen, auch gebäudeübergreifend, auf den PCs darstellen zu können.

Speziell in den kommunikationsintensiven Abteilungen wie Telefonzentrale, Vertrieb, Service, Einkauf und Marketing sollten durch schnelle Kommunikationsprozesse die Ansprache der Kunden sowie auch der Kollegen verbessert werden. Die Auerswald-Mitarbeiter sollten aus der ERP-Software sowie der Office-Umgebung heraus per einfachem Mausklick oder per Touchpanel eine Gesprächsverbindung aufbauen, annehmen und beenden können. Das spart Arbeitszeit und Kosten. Ein umfassendes Gesprächsjournal sowie komfortable Instant-Messaging-Funktionen standen ebenfalls auf der Wunschliste. Darüber hinaus sollte an den zwei vorhandenen Telefonzentralen der beiden Standorte eine einfache Übersicht der Teilnehmer und deren Präsenz möglich sein.

Da die eingesetzten Telefonanlagen COMmander Business 19“ über eine entsprechende CTI-Schnittstelle (Auerswald LAN-TAPI) verfügen, stand einer Kombination mit einer Unified-Communications-Software nichts mehr im Wege.

## Die Lösung

Da der Name Auerswald seit vielen Jahren für Zuverlässigkeit und erstklassige Qualität steht, galten auch diese Maxime für die CTI- & Unified-Communications-Lösungen.

Aus diesem Grund entschied man sich beim norddeutschen ITK-Spezialisten für die Firma Estos. Seit 1997 entwickelt und vertreibt Estos innovative Standard-Software und ist heute führender Hersteller von Unified-Communications-Produkten. Mit der Integration in gewachsene Softwarestrukturen und der einfachen Verwendbarkeit in der Office-Umgebung sowie gängigen CRM- und ERP-Systemen erfüllt Estos seit Jahren den Bedarf von vielen Unternehmen und seit gut einem Jahr auch beim ITK-Systemhersteller Auerswald.

Die Niedersachsen haben es nicht bereut und genießen jetzt den Komfort ihrer eigenen Auerswald-Anlage, gepaart mit den Vorzügen einer verlässlichen CTI-Software.

Auf Serverseite wurde Estos „ProCall 4.0 Enterprise“ als Server-Client-Lösung installiert. Das Estos „MetaDirectory“ dient als zentraler Verzeichnisdienst-Server zur Integration mit diversen Telefonbuchdatenquellen. Die vorhandene ERP-Software wurde in der Schnittstelle so angepasst, dass abgehende und kommende Rufe verwaltet werden können und so den Arbeitsablauf optimieren.

Die „ProCall“ Client-Anwendung selbst ist wiederum tief mit Microsoft Outlook verschränkt, was die Anwendung für die einzelnen Nutzer vereinfacht. Individuell konfigurierbare Beleglampenfelder erlauben eine Verbesserung der firmeninternen Kommunikation. Journal- und Team-Funktionen in der Monitorleiste runden das „Desktop-Erlebnis“ ab.

Die Integration des zweiten Standortes über einen Procall-4.0-Server war kein Problem. Somit stehen auch standortübergreifend Präsenzinformationen sowie Instant-Messaging zur Verbesserung der Zusammenarbeit im Unternehmen und mittels der so genannten „Federation“ auch über die Unternehmensgrenzen hinaus zur Verfügung.

Funktionsweise, Administration und Konfiguration der Estos-Produkte sind transparent und können in relevanten Teilbereichen auch über das Microsoft-Active-Directory erfolgen. Das sind für die Auerswald IT-Abteilung wesentliche Argumente für die geringen Gesamtbetriebskosten der Lösung.

## Referenzen

Auch in vielen Kundenprojekten konnte die kombinierte Lösung von Auerswald und Estos bereits überzeugen. So hat das Unternehmen GPServices Gierenz & Paffrath aus Köln das ITK-System COMmander Business 19“ ebenfalls mit der Estos CTI-Software angeschafft. „Wir waren auf Anhieb von der kombinierten Lösung beeindruckt!“, berichtet Holger Paffrath, Geschäftsführer GPServices. „Ausschlaggebend war in unserem Fall, dass wir die Telefonie um ein hybrides und zukunftsweisendes System aufrüsten wollten. Zusätzlich sollten die Kommunikationsprozesse in der Organisation mithilfe von innovativen CTI- & Unified-Communications-Merkmalen optimiert werden. Das Konzept ist aufgegangen. Die Kombination spart Zeit und Geld und sorgt gleichzeitig für eine verbesserte Kundenansprache unserer Kollegen!“

Weitere Informationen

[www.auerswald.de](http://www.auerswald.de)