

# NOCH NÄHER AM KUNDEN DANK LEISTUNGSSTARKER KOMMUNIKATIONSPLATTFORM

Rolf Jorg  
Projektleiter Telematik  
T&N Telekom & Netzwerk AG



Viele Unternehmen stehen bei der Entscheidung für eine neue Telefonielösung vor der Wahl zwischen einer klassischen Anlage oder einer VoIP-Lösung. Diese Ausschlüsslichkeit ist jedoch gar nicht angezeigt, gibt es doch zukunftsorientierte Lösungen, die VoIP wie ISDN auf einer Plattform ermöglichen. Wie sich Vielseitigkeit und Leistungsstärke kombinieren lassen, zeigt die Kommunikationsplattform bei Schenker Stores.



Firmenhauptsitz der Schenker Stores AG

Jeder kennt sie. Jeder hat sie schon genutzt. Jeder hat sie schon gesehen. Und dennoch halten sie sich selbst vornehm zurück – die Rede ist von Stores. Dabei basiert die Vielfalt an Stores auf den jeweiligen Bedürfnissen, was die Lichtverhältnisse angeht. Erst die richtige Ausleuchtung sorgt für angenehme Wohnambiance oder optimale Arbeitsplätze. Wohlbehagen und Produktivität hängen stark mit natürlichen Lichtverhältnissen zusammen. Die Firma Schenker Stores AG bietet neben den passenden Produkten auch kompetente Beratung und umfassende After-Sales Services. Dabei setzt Schenker Stores neben kompromissloser Qualität im Produktbereich auch auf höchste Servicequalität. Schweizweit tätig und doch nah beim Kunden – 34 Standorte machen dies möglich. Hier stehen die Spezialisten für Beratung, Montage und Service bereit. Es erscheint logisch, dass dabei die Infrastruktur für die Kommunikation einen erfolgskritischen Beitrag zum Gelingen dieser gelebten Kundennähe liefert. Einfach und komfortabel muss es gehen, will man mit Schenker Stores in Kontakt treten.

## CTI, Citrix & Co. – neu ist gar nicht so einfach!

Einfach und komfortabel sollte es auch für Paul Häfeli sein, Leiter Informatik bei Schenker Stores am Hauptsitz in Schönenwerd. Stand er doch vor der anspruchsvollen Aufgabe, die bestehende Anlage zu ersetzen, für die es mittlerweile keine Ersatzteile mehr gab. In den gewachsenen Strukturen der Niederlassungen waren unterschiedlichste Anlagen vor-

handen. Es gab kein abgestimmtes Konzept. Dazu kam die Vorgabe seitens eines CRM-Projektes, zukünftig den Kunden schneller zu erkennen – Stichwort CTI (Computer Telephony Integration). CTI ermöglicht, aus einer Anwendung heraus (meist Kundendatenbank) Telefongespräche aufzubauen, anzunehmen oder weiterzuleiten. Für die automatische Anruferidentifikation wird anhand der Telefonnummer der passende Kundendatensatz zur Verfügung gestellt. Dazu kam noch die Bedingung, dass sich die neue Lösung für die Aussenstandorte in die Citrix-Umgebung einfügen können musste. Citrix-Lösungen zeichnen sich dadurch aus, dass von überall aus über eine Terminalverbindung auf Applikationen, Kunden- und Unternehmensdaten zugegriffen werden kann, ohne dass die eigentliche Firmensoftware auf dem verwendeten Rechner installiert sein muss. Der Vorteil: Egal von wo aus man arbeitet, man findet immer die gleiche vertraute Umgebung vor.

## Clever und Smart

Was nun den Telefonteil angeht, hat man sich für eine sehr smarte Lösung entschieden. Viele KMUs entscheiden sich heute eher zaghaft für eine reine IP-Telefonielösung. Auch Paul Häfeli von Schenker Stores bezweifelt, ob die Bandbreiten für die notwendige Qualität gewährleistet werden können. Er kann sich allerdings eine solche Lösung für einen Neubau gut vorstellen, sieht sie aber weniger als Ersatz innerhalb einer bestehenden Umgebung. Ideal wäre also eine Lösung, die zukunftsorientiert ist und VoIP wie ISDN auf einer Plattform ermöglicht. Die Ascotel IntelliGate-Linie von Aastra bietet diese Möglichkeiten und ist dadurch sehr vielseitig und flexibel einsetzbar. So ist die Sprachübertragung über IP-basierte Datennetze möglich und kann in dem Ausmass und zeitlich so in Richtung VoIP migriert werden, wie es gewünscht wird. Diese flexible, zukunftsorientierte und zugleich leistungsstarke Kommunikationsplattform ermöglicht bei Schenker Stores die effiziente Einbindung von mittlerweile 16 der 34 Standorten in eine virtuelle Systemvernetzung. Damit konnte auch die CTI-Erweiterung realisiert werden. So ist nun der Rufaufbau aus Microsoft Outlook heraus möglich.



Schenker Storen AG – alles ins rechte Licht rücken

### Ziel erreicht und Eigenständigkeit gewonnen

«Wir haben die Zielsetzung erreicht. Und wir sind für VoIP in der Zukunft gerüstet. Im Moment entdecken wir die zahlreichen Features, die noch nicht vollumfänglich eingesetzt werden. Wichtiger für mich ist aber, dass ich jetzt viele anlagebezogenen Arbeiten selber durchführen kann.», betont Paul Häfeli. Liefen früher Mutationen umständlich über den Serviceprovider, z.B. wenn ein neu dazugekommener Mitarbeiter eingerichtet werden musste, sind solche Routinen heute schnell selbst auszuführen. Von der Zentrale in Schönenwerd aus, wo auch der CTI-Server steht, ist jeder Standort verwaltbar und können auch die Anlagen der Standorte untereinander abgeglichen werden.

«Telekom & Netzwerk AG hat uns mit umfassenden Telekommunikations- und Informatikerfahrung bestens durch dieses Projekt begleitet. Der Remote-Zugriff seitens T&N bei Support für die Anlage oder den CTI-Server bildet für uns einen wichtigen Baustein für die Qualität unserer Kommunikationsplattform», resümiert Paul Häfeli die gute Zusammenarbeit mit T&N.

### T&N – hinter dem Erfolg stehen Spezialisten

T&N setzt mit seinen bestens ausgebildeten und zertifizierten Technikern Massstäbe in Sachen leistungsstarker und zukunftssicherer Telekommunikations- und Informatiklösungen. Konzentrierte Kompetenz, die schnell und effizient wirkt.

### Lösung bei Schenker Storen AG

Leistung und Projektumfang

- 1 Ascotel Intelligate 2065 am Hauptsitz
- 15 Ascotel Intelligate 2025/45 in den Filialen
- 1 OIP Server für CTI am Hauptsitz

Nutzen

- Einheitliche Plattform an allen Standorten
- Wahl direkt ab PC/Citrix Client
- Zentrale Abgleichsmöglichkeit der Teilnehmer
- Traffic Übersicht
- Zentrale Mutationsmöglichkeit

## TELEKOM & NETZWERK AG

8305 Dietlikon  
Industriestrasse 2

8047 Zürich  
Flüelastrasse 32

8500 Frauenfeld  
Hungerbühlstrasse 22

4603 Olten  
Platanen 23

1023 Crissier  
Chemin de Cloislet 20

Tel. 0844 835 356  
info@t-n.ch  
www.t-n.ch