

GO ON
STEP BY STEP



Peter El Benna, Solution Sales
T&N Telekom & Netzwerk AG

Brilliante Kommunikationslösungen für Microdiamant AG

Unweit des Bodensees in Lengwil befindet sich der Hauptsitz der Microdiamant AG. Bereits das aussergewöhnliche Bürogebäude verweist darauf, wie kompromisslos sich die Brüder Daniel und Martin Spring in dritter Generation für die Qualität ihrer Lösungen im Bereich hochwertiger Schleifmittel einsetzen. Dazu werden unter Verwendung spezieller Verfahren Diamant-Mikrokörnungen produziert. Die Technologieführerschaft auf diesem Markt erfordert eine adäquate Kommunikationslösung, die perfekt sein muss.

>>> **Diamantenfieber**

Die treibende Kraft hinter den Spitzenleistungen von Microdiamant ist das „Diamantenfieber“. Gemeint ist damit die umfassende Ausrichtung des gesamten Unternehmens auf die Entwicklung hochwertiger Produkte und kundenspezifischer Dienstleistungen. Dazu werden vom Briefing bis zur Lieferung bedarfsgerechte Lösungen entwickelt, die es dem Kunden erlauben, höchste Performance in den eigenen Produktionsverfahren zu erzielen. Microdiamant verarbeitet dazu synthetische wie auch natürliche Diamanten zu präzis klassierten Mikrokörnungen von 0-50 Nanometer bis zu 60-80 Mikron, die dann u.a. für das Polieren künstlicher Hüftgelenke, Kugelschreiber-Kugeln, Harddisks oder Zahnbohrern zum Einsatz kommen.

Die speziell fein abgestuften Grössen der Diamant-Mikrokörnung sind präzise auf das jeweilige Fertigungsverfahren abgestimmt und ermöglichen präzis definierte Oberflächengüten bei gleichzeitig optimalen Prozesszeiten. <



GO ON
STEP BY STEP



>>> Interaktive Prozesse zur Leistungsinnovation

Eng verknüpft mit der Qualität der Produkte und Lösungen ist die Qualität in der Kommunikation – mit dem Kunden wie auch intern. Gerade der Prozessaufbau oder die Prozessoptimierung im Fertigungsprozess beim Kunden erfordert eine intensive Zusammenarbeit und Abstimmung, die zeitnah und umfassend erfolgen muss. „Wir müssen unsere Kunden kennen und erkennen. Wenn der Kunde anruft, müssen alle Informationen sofort verfügbar sein. Qualität ist bei uns entscheidend - auch in der Beratung!“, lautet die klare Anforderung von Daniel Spring, der mit seinem Bruder Martin seit 1999 das Unternehmen leitet. <

>>> Hochkarätige Services und Produkte von T&N

Hohe Anforderungen stellt Microdiamant auch an seine Partner. „Wir wollten von Anfang an einen hohen Grad an Automatisierung, damit wir uns voll auf unsere Kunden und unser Kerngeschäft konzentrieren können. Darüber hinaus musste sich die Lösung in die strikten Anforderungen unseres Qualitätsmanagement integrieren“, erinnert sich Daniel Spring an das Briefing an T&N.

Die Zusammenarbeit mit T&N war aus Sicht von Spring ein Idealfall, weil neben der Lösungskompetenz auch ein hohes Mass an Verständnis für die Anforderungen seitens Microdiamant spürbar war. Um sicherzugehen wurde die VoIP-Kommunikationslösung als Demoanlage mit Endgeräten und Konfiguration direkt bei T&N in Dietlikon geprüft. Damit konnten alle Features auf ihre Usability hin ausgetestet werden, vor allem von der Assistentin, die für die Betreuung der Hauptnummer bei Microdiamant zuständig ist. Ebenfalls involviert waren die Mitunternehmer, so bezeichnet Spring die erfolgsbeteiligten Mitarbeiter bei Microdiamant. Sie begleiten jeweils ein Produktionslos durch den gesamten Produktionsprozess und sind innerhalb der ganzen Firma unterwegs. Daher benötigen sie neben einem Tischapparat ein DECT-Gerät mit hohem Bedienkomfort.



GO ON
STEP BY STEP

Die Funktionalität des sog. Twinning ermöglicht die Kopplung der IP-Nebenstelle mit einem beliebigen externen DECT oder GSM-Handy, d.h. wenn die Nebenstelle angerufen wird, klingeln Nebenstelle und gekoppeltes Handy, der Anruf kann also an beiden Telefonen angenommen werden. Wird der Anruf an keinem Telefon angenommen, erfolgt eine Weiterleitung entsprechend den eingerichteten Regeln und landet dann z.B. auf dem Voicemail. Eine Anbindung des Telefonsystems mittels CTI Lösung schafft die Integration von Telefon und PC. So werden Telefonnummern aus einem zentralen MS Exchange-Verzeichnis abgerufen oder direkt aus einem Internetbrowser gewählt und entgangene Anrufe als E-mail angezeigt. <

>>> Wertschöpfung im Vordergrund

Komfort erleichtert nicht nur die Bedienung sondern erhöht die Reaktionsgeschwindigkeit nachhaltig. Anpassungen der Konfiguration können einfach und schnell im Haus umgesetzt werden. Bei komplexeren Anforderungen leistet T&N via Remote Support Hilfestellung oder spielt neue Software auf. Damit können 80 % der Anforderungen zeitnah und effektiv umgesetzt werden. Die Integration der Lösung in das geplante CRM-System wird den Nutzen der Anlage weiter steigern und schöpft die Potentiale der Anlage vollumfänglich aus. Brillant auch die Investitionssicherheit, die im Zeitalter der Konvergenz eine umfassende IT-Integration ermöglicht.

Leistungen und Projektumfang

Bei Microdiamant kommt folgende Lösung zum Einsatz:

Zentrale, IP Office 500 Telefonie Plattform von Avaya - Das Spezielle an dieser Lösung:

- Fix – Mobile Integration (One Number Lösung)
- CTI Computer Telephony Integration in Exchange und Salesforce.com
- DECT über das IP- Netzwerk
- Anpassung der Verkabelung für das interne VoIP Netzwerk

Nutzen für Microdiamant

- Sehr gute Bedienbarkeit der Anlage durch CTI Integration
- Einfache Konfiguration der Telefonanlage (z.B. Namensänderungen, Gruppenbildung etc.)
- Eine Nummer für die Mitarbeitenden mit Fix- und Mobile-Anschluss
- Rasche, zuverlässige und erfolgreiche Integration der Lösung innert kürzester Zeit
- Hohe Stabilität und Verfügbarkeit
- Kompetente und sorgfältige Installation

Optimale Unterstützung durch T&N

- Hohes Verständnis für die Geschäftsprozesse
- Ideengeber für eine gemeinsame Weiterentwicklung der Lösung