



Die Produkte und Services von Gerl sorgen für ein strahlendes Lächeln beim Kunden.

Verzahlt kommunizieren

Praktisch über Nacht hat die neue Kommunikationslösung von Avaya unsere Produktivität erhöht und Wartungskosten gesenkt. Seit der ersten Minute unterstützt IP Office die Gerl-Mitarbeiter störungsfrei.

— Bernd Bunsen,

verantwortlich für die EDV bei Gerl

Als wichtiges Bindeglied zwischen Dental-laboren, Zahnärzten und Patienten muss Gerl Dentalfachhandel ständig und zuverlässig per Telefon erreichbar sein. Um das deutschlandweit sicherzustellen, baut der Dentaltechnik-Großhändler auf eine Kommunikationslösung von Avaya.

Bis ins Jahr 1911 reicht die Geschichte von Gerl Dentalfachhandel zurück.

Heute gehören insgesamt zehn Niederlassungen zum Unternehmen, dessen Zentrale in Köln beheimatet ist. An allen zehn Standorten bietet Gerl Produkte, Services und Fortbildungen rund um die Dentaltechnik aus einer Hand.

Die telefonische Erreichbarkeit steht bei Gerl auf der Prioritätenliste ganz oben. Denn Dentallabore, Zahnärzte und Kieferorthopäden bestellen zu 90 Prozent per Telefon. Ähnlich hoch ist die Quote

bei Serviceaufträgen, wenn es beispielsweise um die Reparatur eines defekten Behandlungsstuhls geht. Deshalb sagt Bernd Bunsen, der EDV-Verantwortliche bei Gerl: „Wir können uns telefonische Nichterreichbarkeit unmöglich leisten. Dazu ist der Wettbewerb in unserem Umfeld zu stark. Sind wir nicht erreichbar, verlieren wir schnell einen Kunden.“

Angesichts der Wichtigkeit einer stabilen Kommunikationslösung schien der Ist-Zustand den Verantwortlichen bei Gerl bedrohlich: Die vorhandene Anlage war technisch am Limit, weiteres Wachstum nicht mehr möglich. Zu allem Überfluss waren einzelne Ersatzteile wie schnurlose Telefone unzeitgemäß teuer. Also entschied die Geschäftsführung, bei einer Neuanschaffung keine Kompromisse einzugehen. Eine moderne, erweiterbare Kom-



An zehn Standorten bietet Gerl Produkte, Services und Fortbildungen rund um die Dentaltechnik an.

Das Anlegen neuer Nebenstellen, der Umzug von Mitarbeitern und ihrer Nebenstellen oder das Einrichten von Anrufbeantwortern – all das erledige ich per Mausclick von Köln aus.

– Bernd Bunsen, verantwortlich für die EDV bei Gerl

munikationslösung war gefragt – eine Lösung, die nicht nur mittelfristig alle zehn Niederlassungen integriert. Sie sollte auch vom Start weg drei Niederlassungen mit insgesamt 80 Nebenstellen so verknüpfen, dass die Komponenten vom Hauptstandort Köln aus zentral verwaltet werden können.

Eine weitere wichtige Anforderung bestand darin, die neue Telekommunikationslösung mit der Groupware Microsoft Outlook und einer Software zum Steuern der Servicetechniker zu vernetzen. Denn davon versprach sich Gerl einen großen Effizienzgewinn im Arbeitsalltag quer durch alle Abteilungen.

Geschickt verknüpft

Diese Anforderungen erfüllten bei weitem nicht alle Anbieter. Chris Möllenbrink, Vertriebsbeauftragter von Avaya, gab jedoch grünes Licht: Durch die offenen Schnittstellen der Kommunikationslösung IP Office ist die Verknüpfung mit Microsoft Outlook und der Steuerungssoftware problemlos möglich. „Bei einem Referenzkunden haben wir die Lösung von Avaya im Einsatz gesehen, die unseren Vorstellungen entsprach – das hat uns von der Leistungsfähigkeit überzeugt. Damit war klar, dass die gegebenen Versprechen hinterher auch

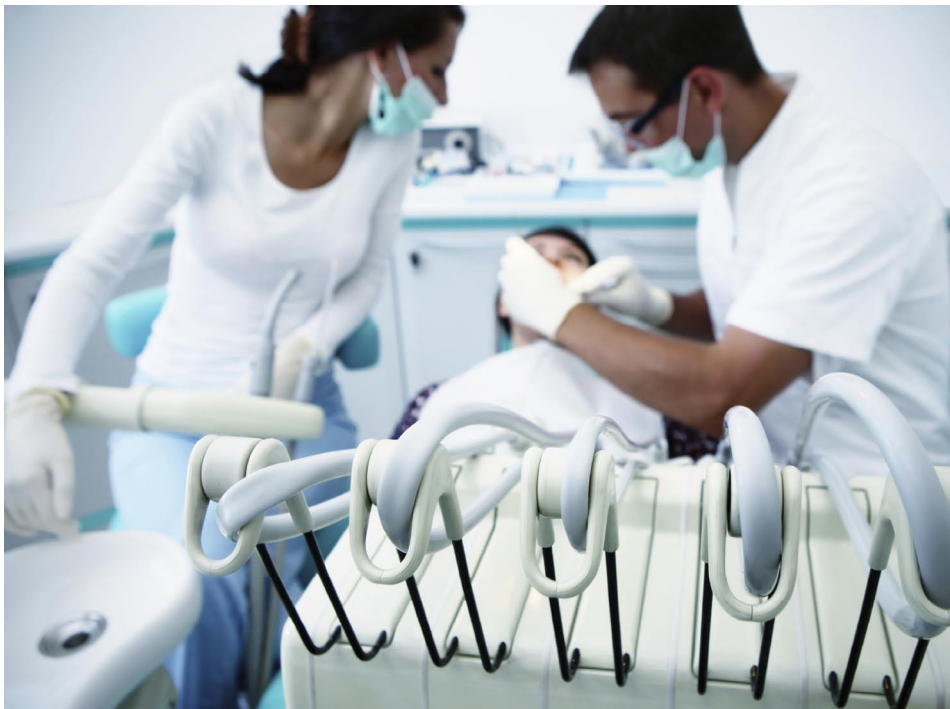
eingehalten werden konnten“, erinnert sich Bernd Bunsen von Gerl.

Telefonie per Mausclick

Inzwischen freuen sich der EDV-Verantwortliche und seine Kollegen, dass sie dank Unified Communications diverse Telefoniefunktionen per Mausclick einleiten können. Dazu gehören Anrufjournale eingehender und ausgehender Gespräche, Anwählen per Klick (Click-to-Call) auf einen Kontakt im Outlook-Adressbuch oder auch Einträge im unternehmensweiten Adressbuch des Microsoft-Exchange-Servers.

Außerdem haben die Anwender jetzt eine Hotkey-Funktion: Sie müssen nur eine Telefonnummer auf dem Bildschirm markieren – ganz gleich, ob in einer E-Mail, einem Dokument oder im Internet – und können dann per Mausclick den Anruf starten. Ausgewählte Gerl-Mitarbeiter haben über eine Präsenzanzeige immer im Blick, welcher Mitarbeiter gerade telefoniert und wer erreichbar ist.

Auch Nachrichten, die außerhalb der Geschäftszeiten auf den Gruppenanrufbeantwortern hinterlassen werden, gehen garantiert nicht verloren. Denn diese Sprachnachrichten werden allen Mitgliedern



Alles aus einer Hand: Gerl bietet neben Produkten auch Dienstleistungen an, etwa die Reparatur von Patientstühlen oder die Wartung von technischen Geräten.

Die telefonische Erreichbarkeit hat sich deutlich verbessert: Per Mausklick können Kollegen in Anrufgruppen aufgenommen werden. Engpässe lassen sich so binnen Sekunden beseitigen.

— Bernd Bunsen, verantwortlich
für die EDV bei Gerl

der betreffenden Gruppe per E-Mail zugestellt. Da Gerl im Auftrag einzelner Hersteller auch die jeweiligen Produkte durch speziell geschulte Servicetechniker wartet und repariert, ist absolute Zuverlässigkeit unabdingbar. Denn andernfalls würde nicht nur das eigene Image, sondern auch das des Herstellers in Mitleidenschaft gezogen.

Virtuelle Faxe werden Wirklichkeit

Entscheidende Vorteile liefert Avaya auch rund um den Faxversand bei Gerl. „Die Software zum Steuern der Servicetechniker läuft seit kurzem in einer virtuellen Maschine. Durch die Virtualisierung war der Zugriff auf die Faxkarten nicht mehr möglich. Dank des Faxservers von Avaya ist das Problem gelöst: „Unsere Software speichert das Fax in ein vorgegebenes Verzeichnis und die Lösung von Avaya generiert aus dem Dokument automatisch ein Fax“, erläutert Bernd Bunsen. Wichtig ist dies insbesondere, wenn ein Gerl-Kunde den Einsatz eines Technikers bestätigt haben will: Der Servicetechniker erstellt den Bericht samt einer Liste der verbauten Ersatzteile vor Ort zusammen mit dem

Kunden und überträgt ihn per Notebook und UMTS-Karte ins Warenwirtschaftssystem von Gerl. Dort werden automatisch das notwendige Berichtsfax und auch die eventuell fällige Rechnung erzeugt. „Wir erledigen mit dieser Anwendung unsere komplette Technikersteuerung. Daher ist es ein Segen, dass das Programm trotz Virtualisierung weiterhin vollautomatisch Faxe verschickt“, sagt Bernd Bunsen. Auch der Innendienst greift auf die Faxlösung zu. Jeder Mitarbeiter kann über seinen PC Faxe verschicken und empfangen.

Den dezentralen Verbund zentral steuern

Ein Gewinn ist die neue Kommunikationslösung auch im Zusammenhang mit den Niederlassungen in ganz Deutschland. Zu Beginn wurde Avaya an den Standorten Köln, Berlin und Dresden installiert, die übrigen sieben Niederlassungen kommen schrittweise hinzu. Dadurch kann Gerl sämtliche Bestandteile der Lösung zentral von Köln aus verwalten. „Das Anlegen neuer Nebenstellen, der Umzug von Mitarbeitern und ihrer Nebenstellen oder das Einrichten von Anrufbeantwortern – all das

erledige ich per Mausklick von Köln aus“, erklärt Bunsen. Die Avaya Komponenten sind untereinander per Internet verbunden, so dass keinerlei zusätzliche Infrastruktur für diesen Komfortgewinn notwendig war. Doch das Verzahnen der Standorte ist nicht nur praktisch: Gerl spart auch Zeit und Geld bei den monatlichen Wartungskosten, da deutlich seltener Techniker in die Niederlassungen geschickt werden müssen.

Nicht nur in Sachen Administration erzielt Gerl hohe Effizienzgewinne, auch die Erreichbarkeit hat sich deutlich verbessert. Fallen an einem Standort Mitarbeiter durch Krankheit oder Urlaub aus oder ist der Kundenandrang in Spitzenzeiten besonders hoch, können Kollegen aus anderen Niederlassungen per Mausklick in die Anrufgruppen der jeweils anderen Büros aufgenommen werden. Engpässe lassen sich so binnen Sekunden beseitigen.

Gesundes Wachstum im Blick

Mit der Lösung von Avaya hat Gerl eine skalierbare Basis geschaffen, die mit dem Unternehmen wachsen kann. „Da sämtliche Technik aus einer Hand stammt, sind Ausbau und Wartung problemlos und günstig möglich“, sagt Chris Möllenbrink von Avaya. Auch Bernd Bunsen und seine Kollegen bei Gerl sind von der Kommunikationslösung überzeugt: Faktisch über Nacht hat sie die Produktivität erhöht und Wartungskosten gesenkt. Seit der ersten Minute unterstützt IP Office die Gerl-Mitarbeiter störungsfrei. Das System läuft so reibungslos, dass Bernd Bunsen schon über die nächsten Schritte nachdenkt: „Neben dem Anbinden der übrigen Standorte wollen wir im kommenden Jahr auch eine Videokonferenzlösung integrieren. Avaya ist hierzu schon heute in der Lage.“

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Kommunikationslösung IP Office
- Unified Messaging- und Faxserver C3000
- PC-Vermittlungsplatz IP Office Softconsole
- Endgeräte der Serie T3 Classic
- Campus Mobility-Lösung via IP DECT

Mitarbeiter insgesamt: 190; Ports: 60

Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.de. Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0800-GOAVAYA (0800-4628292). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 87870-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern.
Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.
Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

LB4199GE - 05/10 - SIGNUM communication - Fotos: iStockPhoto - Änderungen vorbehalten - Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.