



In einem ersten Schritt analysieren die Berater von IM+C die Ausgangslage beim Kunden.

Power für die Prozesse

Jedes Mal, wenn unsere Unternehmensberater im Büro sind, sitzen sie an einem anderen Platz. Mit der Lösung Avaya IP Office haben wir eine Möglichkeit gefunden, die Berater schnell und unkompliziert in die Unternehmenskommunikation einzubinden.

— Sebastian Merkel,

IT-Leiter der Institut, Management + Consulting AG

Die Institut, Management und Consulting AG berät Handelsunternehmen und die Konsumgüterindustrie entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Ihre Kunden vertrauen auf die langjährige Erfahrung und hohe Kompetenz des Branchenspezialisten. Weil die Berater des Unternehmens oft vor Ort im Einsatz sind, hilft ihnen eine intelligente Kommunikationslösung von Avaya, erreichbar zu bleiben.

Die Unternehmensberatung Institut, Management und Consulting AG (IM+C) hat sich auf den Einzelhandel und die Konsumgüterindustrie spezialisiert. Ein Schwerpunkt der Tätigkeit liegt auf der Optimierung kompletter Wertschöpfungsketten, von den Vorlieferanten bis zu den Endkonsumenten. In diesem Zusammenhang treten Kunden mit den

unterschiedlichsten Anliegen an das Mannheimer Unternehmen heran: Wie können wir den Einzelhandelsabsatz weiter ausbauen oder optimieren? Lohnt sich der Aufbau eines Shop-in-Shop-Konzepts? Wie lassen sich Logistik oder Beschaffung optimieren? Welche IT-Systeme sollen zum Einsatz kommen?

Oft vor Ort, selten am Platz

Alles Fragen, die viel Abstimmung verlangen – vor Ort, aber auch per Telefon. „Wir hatten jedoch die Schwierigkeit, die sich grundsätzlich in der Unternehmensberatung ergibt. Unsere Mitarbeiter sind eher selten am Platz, dagegen häufig unterwegs. Wenn sie hier sind, dann



Damit genug Ware für den Nachschub bereit steht, bedarf es einer ausgeklügelten Logistik. Die Berater von IM+C unterstützen Unternehmen unter anderem dabei, diese Prozesse zu verbessern.

passt das nicht in das klassische Telefonanlagenkonzept: Das ist mein Schreibtisch. Da steht mein Telefon“, erklärt Sebastian Merkel, IT-Leiter bei IM+C. „Jedes Mal, wenn unsere Unternehmensberater im Büro sind, sitzen sie an einem anderen Platz.“ Mit der Lösung Avaya IP Office hat IM+C nun eine Möglichkeit gefunden, die Berater schnell und unkompliziert in die Unternehmenskommunikation einzubinden und individuelle Dienstmerkmale bereitzustellen.

Die Konzeption und Umsetzung übernahm dabei der Team Avaya Partner Tel-Team aus Philippsburg. „Mithilfe der eingesetzten Voice over IP Technologie können sich alle Mitarbeiter von IM+C schnell und einfach an jedem Telefon an- und abmelden“, erklärt Holger Bachert, Geschäftsführer von Tel-Team. Nicht nur alle Computer, sondern auch die Telefone sind per LAN-Kabel an einen zentralen Server angebunden. Das spart zum einen die Mehrfachverkabelung und sorgt zum anderen für eine einfachere Administration.

lassen sich die Geräte auf die persönlichen Bedürfnisse einstellen: Der Mitarbeiter hebt den Hörer ab, gibt seinen Benutzernamen und das zugehörige Passwort ein. Fertig. Er kann sofort telefonieren und steht für Anrufe von Kunden oder Kollegen zur Verfügung.

Vorher musste täglich aufs Neue geklärt werden, welcher Mitarbeiter an welchem Arbeitsplatz sitzt, damit die Zentrale Anrufer korrekt weiterleiten konnte. „Vor der Umstellung auf IP Office hatte jeder Mitarbeiter ein eigenes Telefon. Das hieß: ziemlich viele Telefone für meist wenige Mitarbeiter im Haus“, sagt Sebastian Merkel von IM+C. „Das war einfach unrentabel.“

Heute nutzen die Berater neben dem Festnetztelefon vor allem die Mobility-Lösung von Avaya. Das heißt: Die Mobiltelefone der Mitarbeiter lassen sich dank spezieller Software in die Kommunikationslösung einbinden. Das spart zum einen Telefongebühren, da bestimmte Gespräche über den zentralen Avaya Server geroutet und so zu günstigeren Konditionen abgewickelt werden. Zum anderen steht auch unterwegs der gesamte Leistungsumfang der Lösung zur Verfügung. „Zudem sind wir immer unter derselben Telefonnummer erreichbar“, sagt Merkel.

Wir entwickeln für unsere Kunden innovative Konzepte. Da ist es entscheidend, dass auch wir mit der Zeit gehen und Vorreiter in der Branche bleiben. Aus diesem Grund setzen wir auf die skalierbare IP Lösung von Avaya und legen damit die Basis für weiteres Wachstum.

— Oliver Janz, Partner,
Institut, Management +
Consulting AG

Wenige Handgriffe für persönliche Einstellungen

Die Benutzerführung der Telefone ist dabei denkbar einfach: Mit wenigen Handgriffen

Überall erreichbar

Ist der Mitarbeiter an einem Festnetztelefon angemeldet, klingeln automatisch beide Apparate. Wo das Gespräch angenommen wird, spielt keine Rolle. „Das ist sehr praktisch. Und die Mitarbeiter in unserer Telefonzentrale wissen sofort, mit welcher Durchwahl sie die Kunden an ihre Berater vermitteln. Egal wo sich der Mitarbeiter gerade befindet. Das vermeidet Missverständnisse und spart Zeit – für uns und vor allem für die Kunden.“

In der Vergangenheit kam es schon vor, dass Kunden auf der Festnetznummer niemanden erreicht haben. Sie mussten dann erneut zum Hörer greifen und den Berater mobil kontaktieren. Heute werden die Anrufer ohne Umwege direkt und schnell zum richtigen Ansprechpartner durchgestellt oder können auf einer einzigen Mailbox eine Nachricht hinterlassen. Für eine weitere Erleichterung des Arbeitslebens sorgt Unified Communications von IP Office. „Bei einem Anruf öffnet sich automatisch ein Pop-Up-Fenster auf dem Bildschirm, das alle vorhandenen Informationen zum Kunden enthält. Das spart unnötige Rückfragen und erhöht die Kundenzufriedenheit. Außerdem können wir uns spezielle Dienstmerkmale einrichten, beispielsweise den Präsenzstatus von anderen Kollegen“, erklärt Merkel. „So können wir direkt

sehen, ob ein Ansprechpartner telefonisch erreichbar ist. Die Möglichkeiten mit Voice over IP sind dahingehend recht vielfältig.“

Vorreiter der Branche bleiben

Doch nicht nur intern stehen die Zeichen auf digitale Vernetzung. Auch im Kontakt nach außen will das Mannheimer Beratungshaus zukünftig auf die Kommunikation über das Datennetz setzen. „Wir entwickeln für unsere Kunden innovative Konzepte. Da ist es entscheidend, dass auch wir mit der Zeit gehen und Vorreiter in der Branche bleiben. Aus diesem Grund setzen wir auf die skalierbare IP Lösung von Avaya und legen damit die Basis für weiteres Wachstum“, sagt Merkel.

Noch in diesem Jahr will IM+C gemeinsam mit Tel-Team komplett auf VoIP umsteigen. Das Ziel lautet: Nicht nur intern von der IP Telefonie profitieren, sondern auch nach außen im Kontakt zum Kunden. So ist IM+C gut für die Zukunft gerüstet und kann jederzeit weitere Standorte mit einbinden – beispielsweise das Kölner Partnerunternehmen, in dem fünf Mitarbeiter tätig sind, oder dessen Niederlassung in Hamburg. Mit der flexiblen Kommunikationslösung von Avaya sind alle Mitarbeiter lückenlos erreichbar.

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Kommunikationslösung Avaya IP Office
- IP Telefone der 16er-Serie

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 TEL-TEAM

Die Tel-Team GmbH & Co. KG versteht sich als Dienstleister für Kommunikationslösungen in mittelständischen Unternehmen. Unter dem Motto „Mehr als nur telefonieren“ bedient das Unternehmen kleine Handwerksbetriebe ebenso wie mittelständische Unternehmen, Handel und Industrie mit Produkten und Dienstleistungen, branchenunabhängig und herstellernerneutral. Das Portfolio umfasst ein breites Spektrum an Telefonie, Datenkommunikation, Sicherheitstechnik und Videoanlagen. Mit vier Niederlassungen deckt Tel-Team den gesamten südwestlichen Raum in Deutschland ab. Das Team der Zentrale in Philippsburg erhielt im November 2008 den „Business Award“ als Deutschlands erfolgreichster Team Avaya-Partner. Weitere Informationen unter www.tel-team.de

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

LB4206GE • 08/09 • SIGNUM communication • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION