



Bestellen per Telefon – das geht auch für Profigärtner: MERULIN macht's möglich.

Wer Kommunikation sät, wird Wachstum ernten

“ Die Investition in Avaya IP Office 500 ist eine Investition in die Zukunft. Der modulare Aufbau und die einfache Administration der Anlage ermöglichen uns, das System bei Bedarf flexibel um zusätzliche Benutzer oder Funktionalitäten zu erweitern.

– Thomas Wustmans,
Systemadministrator, MERULIN
Gartenbauservice GmbH & Co. KG

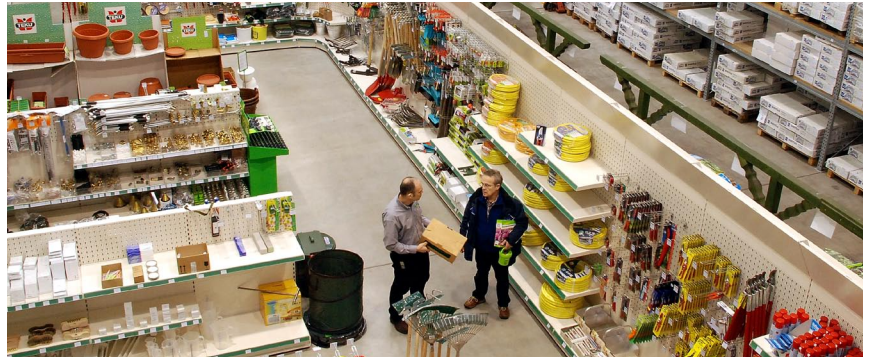
”

Von Erde und Torf über Dünger bis hin zum gesamten Kunststoffsortiment – bei MERULIN Gartenbauservice finden Profigärtner alles, was sie für ihre Arbeit benötigen. Kommuniziert wird bei den niederrheinischen Gartenbauexperten traditionell über Avaya-Produkte. Jetzt löste das Unternehmen seine bisherige Telefonanlage durch die Kommunikationslösung Avaya IP Office ab.

Die 1994 in Straelen gegründete MERULIN Gartenbauservice GmbH & Co. KG hat sich in wenigen Jahren vom regionalen Anbieter zu einem der führenden Großhändler der Branche entwickelt. Immer mehr Kunden schätzen

das Produktsortiment mit über 6.500 Artikeln und das Beratungs- und Serviceangebot des Mittelständlers. Dementsprechend befinden sich die Gartenbauexperten auf Wachstumskurs.

2005 bezog MERULIN seinen neuen Firmensitz in Geldern-Walbeck. Mit rund 26.000 Quadratmetern Betriebsfläche bietet das neue Gelände auch in Zukunft ausreichend Expansionsmöglichkeiten. „Die Anforderungen unserer Kunden wachsen ständig, der zeitliche Handlungsspielraum dagegen schrumpft. Unser Ziel ist es, trotzdem optimale Betreuung zu bieten“, erklärt Tom Kollbach, Assistent der Geschäfts-



In der Zentrale von MERULIN (unten rechts) finden Profigärtner mehr als 6.500 Artikel (oben rechts), auch dann, wenn es „etwas mehr“ sein soll (links).

“ Die Lösung vermittelt alle Gespräche über das intelligente Routing automatisch an den Mitarbeiter, der Kapazitäten frei hat. Das entlastet Zentrale und Kundenservice gleichermaßen. ”

— Thomas Wustmans,
Systemadministrator, MERULIN
Gartenbauservice GmbH & Co. KG

leitung bei MERULIN. Eine leistungsstarke Kommunikationslösung ist dazu unverzichtbar. Zumal die vorhandene ISDN-Telefonanlage mit ihren fünf Leitungen immer öfter an ihre Grenzen stieß. Aufgrund der früher schon gemachten guten Erfahrungen mit Produkten und Services von Avaya entschied sich MERULIN für eine neue IP-Kommunikationslösung dieses Anbieters. Die richtige Entscheidung, denn diese half, die Situation zu entspannen. Nun

sorgt Avaya IP Office für besseren Service für die Kunden und mehr Komfort für die 27 Mitarbeiter.

Digitaler Faxverkehr

Mit IP Office bietet Avaya gerade wachsenden Unternehmen eine solide Basis für effiziente Kommunikation. So unterstützt die Voice-over-IP-Lösung seit Juli 2010 den Gartenbauexperten in Geldern mit zahlreichen Funktionen. Eingehender Faxverkehr landet beispielsweise direkt als E-Mail auf dem PC des zuständigen Sachbearbeiters. Ausgehende Faxe werden fast ausschließlich digital verschickt. Das ist nicht nur weniger manueller Aufwand, sondern reduziert auch den Papierbedarf und erleichtert die Archivierung.

Die Sprachkommunikation läuft mit IP Office ebenfalls runder. Früher stellte die Telefonzentrale eingehende Anrufe an die Kollegen im Kundendienst durch. Warteschleifen und häufige Fehlversuche, weil Ansprechpartner nicht am Platz saßen, waren die Folge. „Jetzt vermittelt die Lösung alle Gespräche über das intelligente Routing automatisch an den Mitarbeiter,

der Kapazitäten frei hat“, sagt Thomas Wustmans, Systemadministrator bei MERULIN. „Das entlastet Zentrale und Kundenservice gleichermaßen.“

Gleichzeitig nutzt der Mittelständler das System auch, um seine informationstechnische Infrastruktur via Wireless LAN (WLAN) zu vernetzen. Neue Arbeitsplätze bringt MERULIN so unter anderem schnell und kabellos ans Netz. Das ist wichtig, wenn man wie MERULIN mit anhaltendem Wachstum rechnet.

Leicht administrierbar

Administrator Wustmans schätzt die neue IP-Lösung vor allem aufgrund der einfachen Verwaltung. Schließlich ist er als Systemadministrator unter anderem für den reibungslosen Betrieb verantwortlich.

„Systemausfälle und Störungen können wir uns nicht leisten“, sagt er. Sie behindern die Produktivität und kosten Zeit. „Und Reaktionszeit bedeutet Geld“, unterstreicht der EDV-Experte. Mit IP Office spart der Gartenbaugroßhändler nicht nur Zeit, sondern auch Geld – besonders im

Bereich der Mobilfunkgebühren. Der Grund dafür: Viele Lieferanten stammen aus den benachbarten Niederlanden, und Auslandsgespräche schlagen in Mobilfunknetzen immer noch mit deutlich höheren Beträgen zu Buche als Gespräche in das nationale Telefonnetz. Dank der Integration von Mobiltelefonen erkennt die Avaya-Lösung die Handys der Außendienstmitarbeiter als normale Nebenstelle. Das reduziert die Telefongebühren enorm. „Mit Avaya one-X Mobile senken wir unsere Handykosten für Auslandsgespräche zwischen 57 und 94 Prozent“, hat Wustmans ausgerechnet. Gleichzeitig können die Außendienstmitarbeiter die Vorteile von Rufumleitungen oder Telefonkonferenzen auch von unterwegs nutzen.

Zukünftig will MERULIN über die Avaya-Lösung auch seine Liefer- und Lagerprozesse verbessern. Ab Mitte des kommenden Jahres sollen Barcode-Etiketten die Bestandsverwaltung noch transparenter machen. „Die Barcodescanner im Lager

sollen via Wireless LAN mit unserem Enterprise-Resource-Planning-System verknüpft werden. So sind Um-, Ein- und Auslagerungen umgehend im Warenwirtschaftssystem zu sehen. Das beschleunigt den Auftragsprozess“, verdeutlicht Thomas Wustmans.

Auch die Informationsqualität gegenüber dem Kunden verbessert sich. Denn manuelle Eingabefehler und daraus resultierende Lagerfehlbestände gehören dann der Vergangenheit an. Somit unterstützt Avaya IP Office in Geldern vom Auftragseingang bis zum Warenversand nicht nur die Kommunikation, sondern quasi die gesamte Wertschöpfungskette. Dabei ist die Anlage so ausgelegt, dass sie auch weiteres Wachstum mühelos bewältigen kann. „Mit Avaya IP Office investieren wir in die Zukunft. Durch den modularen Aufbau und die einfache Administration der Anlage können wir das System bei Bedarf flexibel um zusätzliche Benutzer oder Funktionalitäten erweitern“, unterstreicht Systemadministrator Wustmans.

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Kommunikationslösung Avaya IP Office
- Unified Communications (Fax- und Sprachmailboxen)
- IP-Endgeräte der 3600er-Serie
- IP-Endgeräte der 1600er-Serie
- Mobilfunkintegrationslösung Mobility Manager
- HP Pro Curve Switches und Access Points

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 MERULIN GARTENBAUSERVICE

Produkte, Beratung, Service und Analysen bilden die Grundpfeiler der Firma MERULIN Gartenbauservice GmbH & Co. KG, die das Unternehmen zu einem der führenden Großhändler für Gartenbaubedarf in Deutschland haben wachsen lassen. Heute kümmern sich mehr als 25 Mitarbeiter am Firmensitz in Walbeck um einen reibungslosen Ablauf und größtmöglichen Service. Auf 4.000 Quadratmetern Lagerfläche stehen mehr als 6.500 Produkte für anspruchsvolle Kunden zur Verfügung. Mehr Informationen online unter www.MERULIN.de.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datenetze 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 unter www.avaya.de.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya Deutschland GmbH
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 1 878 70-0
avaya.at

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

© 2011 Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH 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., Avaya Deutschland GmbH 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.

LB4201GE - 03/11 - SIGNUM communication - Änderungen vorbehalten - Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.