



Mehr als 600 Mitarbeiter sind an drei Standorten in Hamburg für MPC tätig. Zum Portfolio gehören Schiffbau und Reederei, Kapitalanlagen, Stahlhandel und der Handel mit Bekleidung und Unterhaltungselektronik.

Auf zu neuen Ufern

“
Statt neue Hardware für Voice- und Faxmailboxen anzuschaffen, setzen wir unsere bestehenden Exchange Server von Microsoft ein. Das ist deutlich günstiger für uns. Wir sind sehr froh, dass wir gemeinsam mit Avaya diesen Wunsch umsetzen konnten.”

— Andreas Kregel, verantwortlicher

Projektmanager bei MPC

Kommunikation ist die Grundlage für funktionierende Geschäftsprozesse – zu Lande, zu Wasser und in der Luft. Dabei ist der reine Transport von Sprache schon lange nicht mehr ausreichend für die Informationsvermittlung. Mit einer Telefonielösung auf IP-Basis erschließt die MPC Gruppe vielfältige Kommunikationswege – und sorgt für frischen Wind in allen Bereichen.

Die MPC Gruppe ist auf vielen spannenden Geschäftsfeldern tätig: Zum Portfolio gehören Schiffbau und Reederei, Kapitalanlagen, Stahlhandel und der Handel mit Bekleidung und Unterhaltungselektronik. Die Wurzeln der Hamburger Firma reichen bereits 160 Jahre zurück, seit 1972 sind alle Aktivitäten unter dem Dach der MPC Holding zusammengefasst.

Ein Teil hiervon ist die MPC Münchmeyer Petersen IT Services GmbH & Co. KG, die sich als Dienstleister um sämtliche IT-Belange kümmert. Dazu gehört auch die Kommunikationslösung. Sie bildet für alle Bereiche eine wichtige Geschäftsgrundlage. So entscheidet sich beispielsweise in den Kapitalanlageabteilungen

oft binnen Minuten, ob aus einem kleinen Vermögen ein großes wird. Eine zuverlässige Telefonielösung spielt dann eine entscheidende Rolle.

Um die mehr als 600 Mitarbeiter in den drei Hamburger Standorten miteinander zu verknüpfen und gleichzeitig die Kommunikation mit den Kunden auszubauen, sollte Anfang des Jahres 2008 eine neue Telefonielösung die Prozesse innerhalb des Unternehmens vorantreiben.

Leistungsstarkes Bürogebäude mit moderner Ausstattung

Entscheidend dabei war, dass die MPC Gruppe gerade ein weiteres Bürogebäude bezogen hat, das mit Glasfaserkabeln an die anderen Niederlassungen angebunden ist. Das bedeutete das Aus für die alte Telefonanlage. Eine Neuanschaffung bot dank zukunftssicherer Funktionen wie Voice over IP

(VoIP) deutlich mehr Vorteile. Neben VoIP war Redundanz eine weitere Anforderung an die neue Lösung. Weil die Erreichbarkeit geschäftsentscheidend für MPC sein kann, sollte die Telefonanlage vor Ausfällen geschützt sein. Für Unternehmen im Finanzsektor gibt es zudem strenge behördliche Auflagen für die Erreichbarkeit und damit die Redundanz der Kommunikationssysteme.

„Während der Ausschreibungsphase wurde klar, dass Avaya mit dem Media Server S8720 unsere Anforderungen am besten erfüllen kann“, erklärt Andreas Kregel, der verantwortliche Projektmanager bei MPC. „Avaya lieferte das stimmigste Angebot ab, wie die von uns erwünschte Redundanz zu erzielen ist.“

Da die neue Avaya Anlage VoIP-fähig ist, wurden die 1.100 Ports in den drei Gebäuden auf die neue Technik umgestellt. Dadurch entfällt eine aufwendige Mehrfachverkabelung, Endgeräte werden über die vorhandene Netzwerkverkabelung angeschlossen.

Bestehende Hardware nutzen statt austauschen

Neben den Tischtelefonen benutzt MPC schnurlose Apparate der Serie 3631. Sie verbinden sich per Wireless LAN mit Access Points und stellen so den Kontakt zu den Gateways her. Die Infrastruktur dafür war bereits vorhanden.

Neben komfortabler Telefonie bietet die Avaya Anlage weitere Leistungsmerkmale für eine bessere Kommunikation. So können Anrufer nun auf persönlichen Exchange-Voice- und Fax-Mailboxen Nachrichten hinterlassen. „Statt neue Hardware für diese Funktion anzuschaffen, setzen wir unsere bestehenden Exchange Server von Microsoft ein, die in der aktuellen Version 2007 auch VoIP-fähig sind. Das ist deutlich günstiger für uns“, erklärt Andreas Kregel.

Weltweit einmalig: Anrufbeantworter per Exchange Server

Die Avaya Lösung ist durch die SIP-Schnittstelle „Avaya SIP Enablement Services 4.0“ direkt mit den E-Mail-Servern gekoppelt. Sie speichern eingehende Sprach- und Faxnachrichten und verschicken sie als Anhang per E-Mail an den Empfänger. Die Kombination aus Exchange 2007 und der Avaya Telefonlösung ist momentan weltweit einmalig. „Zusammen mit den IT-Spezialisten der MPC IT Services GmbH & Co. KG haben wir die Schnittstelle zwischen Exchange, der Avaya Software ‚SIP Enablement Services‘ und unserer Hardware entwickelt“, erklärt Andreas Mensing von Avaya.

Die Erfahrungen aus dem Projekt kommen nun ähnlich gelagerten Anforderungsprofilen zugute. „Wir sind sehr froh, dass wir gemeinsam mit Avaya unseren Wunsch nach Anbindung des E-Mail-Servers umsetzen konnten“, sagt Andreas Kregel von MPC.

Effizienz durch Verbindung – Technik Hand in Hand

Über die Mailboxfunktion hinaus hat die Computer Telefonie-Integration weitere Vorteile für die Mitarbeiter: Sie können sich beispielsweise E-Mail-Nachrichten oder Kalendereinträge über ihr Telefon vorlesen lassen. Sehr bequem ist auch die Anwahl der in Microsoft Outlook gespeicherten Telefonnummern per Mausclick.

Für die Vertriebsmitarbeiter wurde eine Schnittstelle zum hauseigenen CRM-System geschaffen. Telefongespräche bauen sie nun per Klick auf eine Rufnummer in der Kundenmaske auf. Übermittelt ein

Statt eines Papierausdrucks bekommen wir eine E-Mail vom Exchange Server mit dem Dokument im Anhang. Das spart Papier, Kosten und den Gang zum Faxgerät.

– Andreas Kregel,

Projektmanager bei MPC

Anrufer seine Telefonnummer, zeigt das Programm dem Mitarbeiter sofort die passenden Kundendaten.

Neu ist auch eine persönliche Faxnummer für jeden Mitarbeiter. „Statt eines Papierausdrucks bekommen wir eine E-Mail vom Exchange Server mit dem Dokument im Anhang“, erklärt Krengel. „Das spart Papier, Kosten und den Gang zum Faxgerät.“

Komfort im Callcenter

In den vier firmeneigenen Call Centern der MPC Gruppe leistet Voice over IP sehr gute Dienste. Hier sind knapp 50 Mitarbeiter tätig, hauptsächlich im Vertrieb und in der Kundenbetreuung im Finanzsektor. Durch clevere Weiterleitungsfunktionen der Communication Manager-Lösung erreichen eingehende Anrufe immer einen Mitarbeiter, kein Anruf geht verloren.

Die Verwaltungssoftware der Anlage stellt den Administratoren zudem umfangreiche Analysewerkzeuge zur Verfügung, mit denen sich die Auslastung überwachen und bei Bedarf optimieren lässt. Über sogenannte Softphones – Software, die auf dem PC oder Laptop installiert ist – können die Mitarbeiter auch aus dem Homeoffice ihren Aufgaben nachgehen.

Andreas Krengel ist sehr zufrieden mit der neuen Lösung: „Alles, was wir uns vor Beginn des Projekts als Ziel auf die Fahnen geschrieben hatten, funktioniert inzwischen einwandfrei. Dass es im Anfangsstadium des Praxisbetriebs einige Sturmtiefs zu umschiffen geben würde, war uns vollkommen klar. Die Avaya Kollegen hatten aber stets ein offenes Ohr für unsere Vorschläge und haben uns immer wieder in sicheres Fahrwasser gebracht.“ In Sachen Kommunikation kann die MPC-Gruppe nun mit voller Kraft voraus fahren.

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- IP Telefonie-Lösung Avaya Communication Manager 4.0 mit Call Center Elite
- Kommunikationslösung Avaya SIP Enablement Services 4.0
- Extension-to-Cellular-Feature EC 500
- Informations- und Verwaltungswerkzeug Call Management System 13 (CMS)
- Avaya Media Server 8720
- IP Telefone der 9630-Serie
- Schnurlose IP Telefone der 3631-Serie
- Softphones IP-Agent
- Vermittlungsplatz IP Office SoftConsole

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 0 800-GOAVAYA (0 800-46 28 29 2). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.