

## Carl Roth GmbH + Co. KG behält mit einer Kommunikationslösung aus der Private Cloud alles zuverlässig im Blick



### Managed Services von Avaya liefern den Nährboden für künftigen Geschäftserfolg

Von A wie Atemschutzmasken bis Z wie Zellkulturmedien – die Carl Roth GmbH + Co. KG zählt europaweit zu den führenden Anbietern von Laborbedarf, ausgewählten Lifescience-Produkten und Chemikalien. Damit das so bleibt, hat der Großhändler seine Kommunikationslandschaft in eine Private Cloud verlagert. Dank der Managed Unified Communications (MUC) von Avaya kann sich das mittelständische Unternehmen nun getrost auf sein Kerngeschäft und künftiges Wachstum konzentrieren. Denn den Betrieb und das Monitoring der ITK-Infrastruktur übernehmen die Kommunikationsprofis von Avaya.

Wenn medizinisch-technische Assistenten Blutproben untersuchen, Pharmawissenschaftler neue Medikamente entwickeln oder Chemiker neue Stoffe isolieren, hat dabei die Carl Roth GmbH + Co. KG häufig die Hand mit im Spiel. Seit fast 140 Jahren liefert das Karlsruher Unternehmen Laboren, Wissenschaftlern und Lehranstalten so ziemlich alles, was diese für ihre Forschung benötigen. Und zwar schnell. Der Großteil der insgesamt 29.000 Artikel ist jederzeit ab Lager verfügbar. „Wir bringen 96 Prozent unserer Produkte bundesweit innerhalb eines Tages zum Kunden“, sagt Dr. Volker Nagel, Vertriebsleiter bei der Carl Roth GmbH + Co. KG. Die kurzen Lieferzeiten, das enorm breite Warenspektrum und das umfangreiche Beratungsangebot sind wesentliche Erfolgsfaktoren des Traditionsbetriebs – und mit dafür verantwortlich, dass Carl Roth in einem seit Jahren stagnierenden Markt kontinuierlich auf Wachstumskurs ist. „Wir sind für unsere Kunden sowohl zuverlässiger Lieferant als auch kompetenter Berater und bieten so umfassenden Mehrwert aus einer Hand“, bringt Dr. Nagel die Vorteile auf den Punkt. Das rechnet sich: Jährlich erwirtschaften die rund 230 Mitarbeiter einen Umsatz von ca. 65 Millionen Euro.



Foto: Carl Roth GmbH + Co. KG

Die Carl Roth GmbH + Co. KG beliefert Betriebe, Laboratorien und wissenschaftliche Einrichtungen in aller Welt mit Laborbedarf, Lifescience-Produkten und Chemikalien.

**„Mithilfe der  
Managed Unified  
Communications  
(MUC) von Avaya er-  
schließen  
wir unseren  
Mitarbeitern eine  
Vielzahl innovativer  
Kommunikations-  
services, bauen  
unsere  
Systemlandschaft  
bedarfsgerecht aus  
und können gezielt  
weiter wachsen.“**

– André Houdelet, IT-Leiter,  
Carl Roth GmbH + Co. KG

Weil sich der Großhändler auch künftig mit ganzer Kraft auf sein Kerngeschäft und weiteres Wachstum konzentrieren will, hat er seine Kommunikationslandschaft jetzt mithilfe von Avaya in eine Private Cloud verlagert. „Mithilfe der Managed Unified Communications (MUC) von Avaya erschließen wir unseren Mitarbeitern eine Vielzahl innovativer Kommunikationsservices und können unsere Systemlandschaft zugleich effizient weiterentwickeln“, lobt André Houdelet, IT-Leiter bei Carl Roth. Neue Arbeitsplätze lassen sich im Handumdrehen einrichten, entstehende Kosten ganz einfach anschlussbezogen abrechnen.

### **Rundum-sorglos-Paket für IT und Anwender**

Die IT kann sich wichtigen Aufgaben wie dem Anwendersupport und dem operativen Geschäft widmen. Denn Avaya kümmert sich um den störungsfreien und sicheren Betrieb der gesamten ITK-Infrastruktur, bündelt eingehende Rechnungen und ordnet entstehende Gebühren direkt den zugehörigen Kostenstellen zu. Das reduziert den Aufwand in der Buchhaltung und sorgt für maximale Transparenz. Ist ein Endgerät defekt, wird es umgehend ausgetauscht. Konfigurationsanpassungen übernehmen die Avaya-Experten ebenso wie die Beseitigung potenzieller Störungen. „Wir müssen kein eigenes Know-how aufbauen und vorhalten. Im Ernstfall reicht ein Anruf bei Avaya, und das Problem ist gelöst“, sagt Houdelet.

In Vertrieb und Produktmanagement erleichtert zugleich die intelligente Anrufverteilung von Customer Interaction Express von Avaya die Abarbeitung der eingehenden Telefonate. Und ebnet so den Weg zu weiteren Produktivitätssteigerungen. Immerhin geben rund 350 Kunden täglich ihre Bestellung per Telefon durch und erwarten dabei einen schnellen und umfassenden Service. „Customer Interaction Express von Avaya liefert die Basis, um Wartezeiten zu reduzieren und Anrufspitzen personell gezielt abzudecken. So können wir unsere Servicequalität noch weiter optimieren“, erklärt der IT-Leiter.

Beispielsweise, indem Anrufe aus dem Ausland gezielt an Mitarbeiter mit entsprechenden Sprachkenntnissen geroutet werden können. Im Produktmanagement leitet Customer Interaction Express eingehende Gespräche über einen sprachgesteuerten Dialog schon heute direkt an den passenden Ansprechpartner weiter. „Je nach Bedarf werden die Anrufer der Beratungshotline automatisch in den Bereich Chemie, Lifescience oder Laborbedarf durchgestellt“, erklärt Houdelet.

## Auf einen Blick

- Als einer der führenden Versandhändler für Laborbedarf und Chemikalien benötigt die Carl Roth GmbH + Co. KG verlässliche und leistungsfähige Kommunikationssysteme.
- Um die Produktivität der IT zu steigern und administrative Aufwände zu reduzieren, verlagerte das Unternehmen seine ITK-Infrastruktur in eine Private Cloud.
- Mit Managed Unified Communications (MUC), Netzwerk- und Kontaktcenterkomponenten sowie der IP-Telefonie von Avaya schafft der Großhändler die Grundlage für eine flexible, skalierbare, homogene und effiziente Kommunikationslandschaft.
- Bestellannahme und Produktberatung profitieren von neuen Routing- und Reporting-funktionen, die Buchhaltung von kostenstellenbezogenen Abrechnungen und die IT von klaren Zuständigkeiten sowie definierten Ansprechpartnern.

Die Grundlage für die innovativen Services aus der privaten Wolke liefert eine Kommunikationslösung auf Basis von Avaya-Netzwerkkomponenten sowie dem Avaya-Telefonsystem IP Office Preferred Edition. „Der Umstieg auf die IP-Telefonie erforderte eine Netzwerkmodernisierung – obwohl die vorhandene Infrastruktur in Sachen Bandbreite und Performance eigentlich kaum zu wünschen übrig ließ“, erinnert sich André Houdelet.

Doch die bislang eingesetzten Switches boten keine Möglichkeit der Stromversorgung via Ethernet (Power over Ethernet/PoE) und konnten den Mehrwert der IP-Telefonie so nur bedingt erschließen. „Wir hatten die Wahl: entweder das alte Netzwerk mit zusätzlichen Netzteilen für Telefone ausstatten oder Avaya-Komponenten mit PoE-Anschlüssen implementieren“, sagt der IT-Leiter.

## Hochverfügbarkeit per Laser-Link

Die Entscheidung für den Neuanfang fiel leicht. Zum einen, weil der Verkauf der alten Switches noch einen Erlös erzielte. Zum anderen trug der Umstieg zur Harmonisierung der unternehmensweiten ITK-Landschaft bei. „Wir haben nun einen einheitlichen Ansprechpartner für die gesamte ITK-Infrastruktur und damit klare Zuständigkeiten – das macht vieles einfacher“, ist Houdelet überzeugt.

Das gilt auch für die Avaya Carrier Services. Sie sorgen dafür, dass der Großhändler stets zu besten Konditionen telefoniert und schnell von neuen Technologien profitiert. Ganz ohne dass Carl Roth dafür eigene Ressourcen bereitstellen muss.

Zudem überzeugte auch das Split Multi-Link Trunking (SMLT) von Avaya. Es hebt Einschränkungen des Spanning-Tree-Protokolls auf und gewährleistet eine höchstmögliche Redundanz bei optimaler Lastverteilung. Denn SMLT lässt mehrere physikalische Verbindungen in einem Netz zu, reduziert die Komplexität und schafft die Basis für eine hohe Ausfallsicherheit. „Hochverfügbarkeit ist für uns als Vertriebsunternehmen enorm wichtig. Gerade wenn sowohl Sprache als auch Daten über eine gemeinsame Infrastruktur transportiert werden. Mit dem neuen Avaya-Netzwerk sind wir diesbezüglich auf der sicheren Seite“, sagt der IT-Leiter.

Und zwar sowohl am Hauptstandort als auch in den ausgelagerten Büroräumen auf der anderen Straßenseite, die per Laser-Link ans Firmennetz angebunden sind. Das optische Richtfunkgerät garantiert eine maximale Verfügbarkeit von 99,99 Prozent – selbst bei stärkstem Nebel oder ähnlichen Störfaktoren. Bei fehlender Sicht schaltet der integrierte Switch vollautomatisch auf die WLAN-Verbindung um. „Im Vergleich zur Telekom-Standleitung bietet das Richtfunksystem zudem eine wesentlich bessere Performance“, erklärt André Houdelet.

Der IT-Leiter ist mit der Infrastruktur und dem Komplettservice von Avaya durchweg zufrieden. „Von der Implementierung des neuen Netzwerks über die Durchführung von Schulungsmaßnahmen im Kontaktcenter bis hin zum stabilen Betrieb der UC-Landschaft konnten wir uns jederzeit auf unseren Custom Manager und seine Kollegen verlassen“, lobt er. Das verschafft ihm und seinem Team wichtige Freiräume.

## Preis, Funktionalität und Service überzeugten

„Hochverfügbarkeit ist für uns enorm wichtig – gerade weil sowohl Sprache als auch Daten über eine gemeinsame Infrastruktur transportiert werden. Mit dem neuen Avaya-Netzwerk sind wir diesbezüglich auf der sicheren Seite.“ André Houdelet, IT-Leiter, Carl Roth GmbH & Co. KG

„Von der Implementierung des neuen Netzwerks über Schulungsmaßnahmen und Gerätetausch bis hin zum stabilen Betrieb der UC-Landschaft konnten wir uns jederzeit auf unseren Custom Manager und seine Kollegen verlassen.“ André Houdelet, IT-Leiter, Carl Roth GmbH & Co. KG



Mit rund 230 Mitarbeitern erwirtschaftet der Versandhändler jährlich einen Umsatz von ca. 65 Millionen Euro.

## Ergebnisse

- Homogene ITK-Landschaft
- Performante Anbindung ausgelagerter Büroräume via Laser-Link
- Kostentransparenz durch arbeitsplatzbezogene Abrechnung
- Flexible Ausbaumöglichkeiten der Kommunikationslandschaft
- Reduzierter Aufwand in Controlling und Buchhaltung
- Hohe Verfügbarkeit/ Performance
- Unternehmerische Freiräume durch Managed Unified Communications
- Serviceverbesserungen in Bestellannahme und Produktberatung
- Gesprächs-Reporting ermöglicht gezielte Ressourcenplanung

## Lösungen

- Avaya Managed Unified Communications
- Avaya Carrier Services
- Customer Interaction Express
- IP Office™ Preferred Edition
- Virtual Services Platform 7000
- Ethernet Routing Switches 3500 Series

## Über die Carl Roth GmbH + Co. KG

Als „Material-, Colonial- und Farbwarenhandlung und Droguerie“ 1879 in Karlsruhe gegründet, beliefert die Karlsruher Carl Roth GmbH + Co. KG heute Betriebe, Laboratorien und wissenschaftliche Einrichtungen in aller Welt mit Laborbedarf, ausgewählten Lifescience-Produkten und unterschiedlichen Chemikalien. Das baden-württembergische Unternehmen ist nicht nur für kurze Lieferzeiten, gute Preise und eine breite Produktpalette bekannt, sondern vor allem für seine kompetente Beratung. Mit 230 Mitarbeitern, fünf Niederlassungen und 25 Auslandsvertretungen erwirtschaftet der Versandhändler einen Jahresumsatz von rund 65 Millionen Euro. 2013 eröffnete der Traditionsbetrieb ein neues Logistikzentrum mit automatischem Kleinteilelager im Industriegebiet Karlsruhe-Rheinhafen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.carlroth.com](http://www.carlroth.com).

## Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).