

## Agil und effizient: CoolCase verlagert Kommunikationsprozesse in die Wolke



Foto: CoolCase GmbH, Sven Claus



### IP Office Cloud erschließt Fertigungsbetrieb neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit

Vom Computergehäuse über Medienstelen bis hin zu stabilen Hüllen für medizintechnische Geräte: Die CoolCase GmbH mit Sitz in Dresden liefert ihren Kunden passgenaue Gehäuse. Dabei deckt das Unternehmen von der Entwicklung bis zur Serienproduktion die gesamte Wertschöpfungskette ab. Mit IP Office Cloud von Avaya und einem leistungsstarken Netzwerk startet der Fertigungsbetrieb jetzt in ein neues Kommunikationszeitalter.

Noch nie war Shoppen so einfach wie heute: Am Bildschirm auswählen, per Mausclick bestellen, online bezahlen – schon fährt der Einkaufswagen bis an die Wohnungstür. Doch genau hier liegt ein Stolperstein des Onlineshoppings. Denn wenn der Postbote klingelt, ist der Empfänger oft nicht zu Hause und kann sein Paket daher nicht in Empfang nehmen. Stattdessen muss er es am nächsten Tag in einer Filiale oder Übergabestation des Lieferunternehmens abholen. Mit dem sogenannten „Paketbutler“ lässt sich das vermeiden: Die einbruchssichere Faltbox wird an der Wohnungstür verankert und lässt sich nur mithilfe einer PIN öffnen. Sobald der Zusteller dort eine Sendung hinterlegt, erhält der Empfänger eine entsprechende Nachricht auf sein Smartphone. Mitbeteiligt an der Entwicklung der innovativen Paketstation: der Dresdner Familienbetrieb CoolCase.

Neben Spezialprodukten dieser Art fertigt das Unternehmen mit seinen rund 65 Mitarbeitern hauptsächlich Prototypen, Werkzeuge und Gehäuse für elektronische Bauteile. Dafür ist CoolCase heute weit über die Bundesrepublik Deutschland hinaus bekannt. „Wir beliefern Kunden aus IT und Telekommunikation ebenso wie Unternehmen aus den Bereichen



CoolCase fertigt mit seinen rund 65 Mitarbeitern hauptsächlich Prototypen, Werkzeuge und Gehäuse für elektronische Bauteile – für Kunden in ganz Europa. Große Fertigungstiefe und extreme Kundennähe zeichnen das Unternehmen aus.

**„Dank Avaya verfügen wir jetzt über eine zukunftsfähige, ausfallsichere und hochfunktionale Kommunikationslösung – die zudem auch wirtschaftlich wesentlich attraktiver ist.“**

– **Marvin Michel**, kaufmännischer Geschäftsführer, CoolCase GmbH

Automotive sowie Medizin- und Messtechnik – und zwar in ganz Europa“, erklärt Marvin Michel, kaufmännischer Geschäftsführer bei der CoolCase GmbH. Vor allem die große Fertigungstiefe der Produkte und extreme Kundennähe zeichnen das Unternehmen aus.

„Den Großteil des Umsatzes erwirtschaften wir über Stammkunden, mit denen wir regelmäßig im Gespräch stehen“, sagt der Geschäftsführer. Eine zuverlässige Kommunikationsinfrastruktur ist dazu unverzichtbar, war bei CoolCase jedoch bis vor Kurzem nicht zu finden. Denn die ISDN-Telefonanlage des Gehäuseherstellers war in die Jahre gekommen und „zeichnete sich durch alle Probleme aus, die eine analoge Telefonanlage so mit sich bringt“, blickt Marvin Michel zurück. Änderungen ließen sich ohne fremde Hilfe nicht umsetzen, neue Mitarbeiter nur mit viel Mühe einbinden, die Funktionalität ließ zu wünschen übrig. „Wir konnten in der alten Anlage nichts selbst machen, noch nicht mal Namen oder Nummern ändern“, erzählt er.

### **Neue Lösung erschließt Mehrwerte aus der Cloud**

Auch die Ersatzteilbeschaffung gestaltete sich zunehmend schwierig. Entsprechend hoch war das technische Ausfallrisiko. „Einmal konnten wir aufgrund einer defekten Leiterplatte sogar einen ganzen Tag nicht telefonieren“, erinnert sich Michel. Spätestens zu diesem Zeitpunkt war klar: Eine neue Kommunikationslösung muss her. Nach einem umfassenden Anbietervergleich fiel die Wahl des Dresdner Familienbetriebs auf die Kommunikationsplattform IP Office Cloud von Avaya.

Die Lösung wird in einem deutschen Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben und enthält sämtliche Funktionen, die CoolCase für die reibungslose Kommunikation mit seinen Kunden und Geschäftspartnern benötigt. So lassen sich Gespräche beispielsweise über eine grafische Oberfläche am PC per Mausclick weiterleiten, neue Nebenstellen im Handumdrehen freischalten und Mobilfunkgeräte nahtlos in den Kommunikationsverbund einbinden. „IP Office Cloud bringt uns sämtliche Vorteile der entsprechenden standortbasierten Lösung von Avaya“, freut sich der kaufmännische Geschäftsführer. „Und zwar ohne dass wir uns um Betrieb und Wartung kümmern müssen.“ Ein riesiger Mehrwert, zumal CoolCase keine eigene IT-Abteilung unterhält. Trotzdem kann CoolCase agil auf neue Anforderungen reagieren. Etwa, wenn es darum geht, neue Standorte zu integrieren. „Mit der alten Anlage hätte das

### Auf einen Blick

- Guter Kundenservice ist für die CoolCase GmbH ein wichtiger Erfolgsfaktor.
- Um künftige Anforderungen in der Kommunikation zuverlässig zu meistern, hat das Unternehmen unlängst seine komplette ITK-Infrastruktur modernisiert.
- Der Familienbetrieb verlagerte seine Telekommunikationsanlage in die Cloud und profitiert so von einer sicheren, hochfunktionalen und flexiblen Telefonie.
- Gleichzeitig ebnet ein hochverfügbares Netzwerk sowie ein flächendeckendes WLAN-Netz im Dresdner Werk den Weg zu einer digitalen Transformation der Produktionsprozesse.
- So schafft das ostdeutsche Fertigungsunternehmen die passenden Voraussetzungen für eine nahtlose Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern.

mindestens zwei Monate gedauert. Mit der Cloud-Lösung stemmen wir derartige Aufgaben heute in wenigen Tagen“, sagt Michel.

Neben dem Bereitstellungsmodell aus der Cloud überzeugte ihn aber auch das erstklassige Preis-Leistungs-Verhältnis. „Avaya machte uns ein Angebot, das die anderen Anbieter nicht toppen konnten“, lobt Michel. Darüber hinaus hat die Cloud-Lösung von Avaya auch den Investitionsbedarf reduziert. Statt zu Beginn richtig viel Geld für die Implementierung einer neuen Telekommunikationslösung auszugeben, zahlt CoolCase heute einfach für jeden Nutzer eine monatliche Lizenzgebühr. Und weil inzwischen die gesamte Kommunikation via Internetprotokoll läuft, konnten auch die teuren ISDN-Leitungen gekündigt werden. „Dank Avaya verfügen wir jetzt über eine zukunftsfähige, ausfallsichere und hochfunktionale Kommunikationslösung – die zudem auch wirtschaftlich enorm attraktiv ist“, zieht der Geschäftsführer eine erste Bilanz.

Der Weg dorthin war allerdings alles andere als leicht. Denn nicht nur die CoolCase-Telefonanlage war in die Jahre gekommen. Der Umstieg auf die Voice-over-IP-Telefonie machte eine Modernisierung des Unternehmensnetzwerks nötig. Auch, weil die bislang eingesetzten Switches keine Möglichkeit der Stromversorgung via Ethernet (Power over Ethernet/PoE) boten. „Wir mussten also alle aktiven Netzwerkkomponenten austauschen“, führt Michel aus.

Ein echter Kraftakt, zumal es damit noch längst nicht getan war. Schließlich stand auch noch die Einrichtung eines flächendeckenden WLAN auf der Agenda. „Wir wollten mit dem Neuanfang auch unser DECT-Netz ablösen und stattdessen auf WLAN-Telefone umsteigen“, nennt Michel einen wichtigen Grund dafür. Doch nicht nur die Mitarbeiter sollten vom neuen Funknetz profitieren. Ziel war es, auch externen Besuchern einen Zugang ins Internet zu ermöglichen. „Zum Glück konnten wir auch dabei auf die kompetente Unterstützung von Avaya setzen“, sagt er. Dank einer sorgfältigen Ausleuchtung sowie der anschließenden Installation von 16 Access-Points haben Mitarbeiter und externe Besucher heute auf dem 7.500 m<sup>2</sup> großen Firmengelände jederzeit und überall besten Empfang.

## Digitale Produktion auf der Agenda

Gleichzeitig ebnet das neue Netzwerk den Weg zu optimierten Produktionsprozessen. Denn viele der Fertigungsmaschinen sind inzwischen direkt ins Unternehmensnetz integriert. „Wir können einzelne Maschinen direkt vom Schreibtisch aus konfigurieren, Konstruktionspläne und Stücklisten per Mausclick zusammenführen und so wichtige Schritte in Richtung digitale Produktion gehen“, skizziert der CoolCase-Geschäftsführer, der mittelfristig eine komplett papierlose Fertigung anstrebt.

Für ihn steht fest, dass CoolCase mit seiner neuen ITK-Infrastruktur für die Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet ist. Dafür macht er auch die reibungslose Zusammenarbeit mit Avaya verantwortlich. „Unser Avaya-Ansprechpartner hat unseren Modernisierungskurs kompetent begleitet und war immer für uns da“, lobt Marvin Michel. Und auch wenn sich im Rahmen der Umstellung die ein oder andere Kleinigkeit erst „einrücken“ musste: „Die Übernahme der Leitungen und die Verlagerung der Telefonie in die Cloud hat super funktioniert.“

## Erstklassige Kommunikation aus der Avaya-Cloud

„Avaya machte uns ein Angebot, das die anderen Anbieter nicht toppen konnten.“

Marvin Michel, kaufmännischer Geschäftsführer, CoolCase GmbH

„IP Office Cloud bringt uns sämtliche Vorteile der entsprechenden standortbasierten Lösung von Avaya – und zwar ohne dass wir uns um Betrieb und Wartung kümmern müssen.“

Marvin Michel, kaufmännischer Geschäftsführer, CoolCase GmbH

„Mit unserer neuen ITK-Infrastruktur können wir nun wichtige Schritte in Richtung digitale Produktion gehen.“

Marvin Michel, kaufmännischer Geschäftsführer, CoolCase GmbH



IP Office Cloud und das neue Netzwerk ebnen bei CoolCase den Weg zu digitalen Produktionsprozessen.

### Ergebnisse

- Agile und zukunftsorientierte IP-Kommunikation
- Geringer Investitionsbedarf
- Betrieb in sicheren Hochleistungsrechenzentren von Avaya
- Einfache Skalierbarkeit
- Kein Administrationsaufwand
- Nutzung neuer Funktionalitäten wie CTI oder Telefonkonferenzen
- Unkomplizierte Einbindung unterschiedlicher Endgeräte
- Sicheres und flächendeckendes WLAN auf dem gesamten Firmengelände
- Zukunftsfähiges Netzwerk
- Erstklassige Unterstützung durch Avaya
- Gesamte ITK-Infrastruktur aus einer Hand

### Lösungen

- IP Office™ Cloud
- IP Deskphone der 9600-Serie
- Konferenztelefone der B100-Serie
- WLAN-Telefone

### Über die CoolCase GmbH

Die CoolCase GmbH stellt Prototypen, Werkzeuge und Gehäuse für elektronische Bauteile her. Die Wurzeln des Unternehmens reichen zurück bis zur PC-Fabrik des DDR-Computerkombinats Robotron, das in den 1980er-Jahren gebaut wurde. Nach der politischen Wende übernahm zunächst die westdeutsche Schäfer-Gruppe das Werk und verkaufte es 2009 an Christian Michel. Heute steht der Name CoolCase für einen hochwertigen Spezialgehäusebau. Mit seinen rund 65 Mitarbeitern deckt der Dresdner Familienbetrieb die gesamte Wertschöpfungskette von der Entwicklung bis zur Serienproduktion ab. Weitere Informationen finden Sie unter [www.coolcase.com](http://www.coolcase.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).