



Foto: Knauf Insulation

Knauf Insulation GmbH: Kosten und Aufwand eingedämmt



Knauf Insulation GmbH

Als einer der führenden Hersteller von Dämmstoffen vertreibt Knauf Insulation unterschiedlichste Materialien für den Wärme-, Schall- und Brandschutz. Mit einer Kommunikationslösung von Avaya bündelt das Unternehmen seine deutschen und österreichischen Standorte in einem einheitlichen Kommunikationsverbund. Das lohnt sich: Die Betriebskosten sind spürbar gesunken, die Erreichbarkeit wurde verbessert, die standortübergreifende Zusammenarbeit läuft rund. Gute Voraussetzungen, um der steigenden Nachfrage nach Dämmstoffen auch künftig gerecht werden zu können.

Dünne Wände, zugige Fenster und ein Dach, durch das der Wind pfeift: Die Wohnqualität in Altbauten lässt vor allem in den Wintermonaten zuweilen stark zu wünschen übrig. Und spätestens wenn im Frühjahr die Nebenkostenabrechnung ins Haus flattert, fährt vielen Mietern ein gehöriger Schreck in die Glieder: Wer in einem schlecht gedämmten Haus wohnt, muss bei den Heizkosten tief in die Tasche greifen.

Schon deshalb erfreuen sich die Produkte der Knauf Insulation GmbH wachsender Beliebtheit. Als eines der weltweit führenden Unternehmen der Dämmstoffindustrie hat sich der Baustoffhersteller einer besseren Energiebilanz von Wohn- und Industriegebäuden verschrieben und vertreibt Dämm Lösungen aus Glas-, Stein- oder Heraklith-Holzwole. Das Geschäft läuft gut: Weltweit erwirtschaftet der Hersteller mit rund 5.500 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von mehr als einer Milliarde Euro.

DRAFT



Foto: Knauf Insulation

Als einer der führenden Hersteller von Dämmstoffen vertreibt Knauf Insulation unterschiedlichste Materialien für den Wärme-, Schall- und Brandschutz. Weltweit erwirtschaftet das Unternehmen mit rund 5.500 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von mehr als einer Milliarde Euro.

„In der Vergangenheit kam ein- bis zweimal pro Woche ein Techniker vorbei, heute sehe ich ihn noch maximal einmal im Jahr.“

– **Gerhard Jungsberger,**
Systemadministrator,
Knauf Insulation GmbH

Wartung per Fernzugriff

Auch hierzulande ist Knauf Insulation bei Architekten, Baustoffhändlern und Baumärkten ein gefragter Partner. Damit das so bleibt, führte das Unternehmen seine Standorte in Garching, St. Egidien, im österreichischen Fürnitz sowie die Zentrale in Simbach am Inn jetzt zu einem virtuellen Kommunikationsverbund auf Basis von Avaya Aura zusammen. „Dadurch sparen wir Zeit und Geld. Und können Wachstum und steigende Kundenanforderungen flexibel abbilden“, sagt Gerhard Jungsberger, Systemadministrator am Hauptsitz von Knauf Insulation.

Denn die standortübergreifend einheitliche Systemarchitektur lässt sich zentral steuern. „Liegt beispielsweise in Garching oder Fürnitz eine Störung vor, kann ich diese in der Regel per Fernzugriff von Simbach aus beheben“, verdeutlicht der IT-Experte. Neue Anschlüsse lassen sich per Mausklick einrichten, ausgefallene Server dank der virtualisierten Umgebung innerhalb weniger Sekunden wieder in Betrieb nehmen. Der Bedarf an externer Unterstützung geht gegen null: „In der Vergangenheit kam ein- bis zweimal pro Woche ein Techniker vorbei, heute sehe ich ihn nur noch maximal einmal im Jahr“, sagt Jungsberger.

Auch in anderen Unternehmensbereichen überzeugt Avaya Aura. Die Lösung ist nahtlos mit Microsoft Lync verzahnt und erleichtert den rund 800 Mitarbeitern in Deutschland und Österreich den Arbeitsalltag immens. So erkennen sie beispielsweise mit einem einzigen Blick auf den PC-Monitor, ob ein Kollege gerade telefoniert – egal, ob dieser in Simbach, Garching, Fürnitz oder St. Egidien sitzt. Das Wählen der Nummer erfordert ebenfalls keine besonderen Fingerfertigkeiten: Ein kurzer Mausklick auf den gewünschten Ansprechpartner im Adressbuch, und die Verbindung steht.

Die rund 50 Vertriebsmitarbeiter profitieren zudem davon, dass über den Avaya Communicator mithilfe des sogenannten Extension to Cellular (EC500) auch Mobilfunkgeräte eingebunden sind. Das bedeutet: Ruft ein Kunde an, klingeln sowohl Schreibtisch-telefone in Büro und Homeoffice

Herausforderung

Die Knauf Insulation GmbH will ihre Kommunikationssysteme konsolidieren. So sollen Betriebskosten reduziert und der Kundenservice weiter verbessert werden.

Lösung

Eine standortübergreifende Infrastruktur auf Grundlage von Avaya Aura und Avaya CIE schafft die Basis für eine effiziente Administration und reibungslose Prozesse.

Ergebnis

Neue Standorte lassen sich mühelos ins unternehmensweite Telefonnetz einbinden, Mitarbeiter kommunizieren ohne Medienbrüche, die Betriebskosten sinken.

als auch das Mobilfunkgerät in der Tasche des Vertrieblers. „Er kann das Gespräch also ortsunabhängig annehmen, potenzielle Kundenfragen unmittelbar beantworten und gegebenenfalls erforderlichen Handlungsbedarf zeitnah einleiten“, erklärt der Systemadministrator. Das Gleiche gilt für eingehende Faxe und E-Mails. Alles wird automatisch auf das Smartphone des Vertriebsmitarbeiters weitergeleitet. „Die Zeiten, in denen Außendienstkollegen nach einem langen Arbeitstag abends im Homeoffice noch stapelweise Faxe und Mails abarbeiten mussten, sind vorbei. Heute geht das ganz bequem von unterwegs“, so Jungsberger.

Passgenauer Kundenservice

Im Backoffice ebnet derweil die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express (CIE) von Avaya den Weg zu reibungslosen Kommunikationsprozessen und erstklassiger Kundenbetreuung. „Unser Vertriebsinnendienst liefert auf so gut wie jede Kundenfrage auf Anhieb die passende Antwort“, sagt Jungsberger. Das liegt natürlich zum einen an der hohen Fachkompetenz der Mitarbeiter. Zum anderen routet die intelligente Anrufverteilung von Avaya CIE den Kundenanruf aber auch direkt an den richtigen Ansprechpartner. „Das ermöglicht eine passgenaue und sehr persönliche Betreuung, die beim Kunden hervorragend ankommt“, erklärt er.

Weitere Pluspunkte der Contact-Center-Lösung sind die enthaltenen Reporting-Werkzeuge. Knauf Insulation nutzte sie, um das Anrufaufkommen außerhalb der Öffnungszeiten gezielt zu analysieren. „Die Ergebnisse führten dazu, dass unser Vertriebsinnendienst heute eine Stunde länger erreichbar ist als früher“, erklärt Jungsberger. Und auch an nicht bundesweit einheitlichen Feiertagen stehen die Dämmstoffexperten wie gewohnt zur Verfügung. Schließlich wollen Kunden aus anderen Bundesländern auch versorgt sein, wenn in Bayern oder Sachsen eigentlich Feiertagsruhe herrscht. „Dank Avaya können wir derartige Besonderheiten problemlos abbilden“, lobt er.

Angesichts derartiger Flexibilität kommt nicht nur IT-Experte Gerhard Jungsberger ins Schwärmen. Der Mutterkonzern hat die Vorteile des standortübergreifenden Kommunikationsverbundes mit Interesse registriert. Denn während die Integration neuer Standorte häufig mit viel Aufwand verbunden ist, funktioniert dies bei Knauf Insulation dank Avaya Aura reibungslos. „Die Anbindung der österreichischen Zentrale haben wir innerhalb kürzester Zeit gestemmt. Das war schon beeindruckend“, erinnert sich der Systemadministrator. Schon deshalb sieht er potenziellen Erweiterungen „seiner“ Avaya-Lösung gelassen entgegen.

„Die Zeiten, in denen Außendienstkollegen nach einem langen Arbeitstag abends im Homeoffice noch stapelweise Faxe und Mails abarbeiten mussten, sind vorbei. Heute geht das ganz bequem von unterwegs.“

– Gerhard Jungsberger, Systemadministrator, Knauf Insulation GmbH



Die Produkte der Knauf Insulation GmbH erfreuen sich wachsender Beliebtheit – denn sie dienen einer besseren Energie-bilanz von Wohn- und Industriegebäuden.

Lösungen und Produkte

Lösungen:

- Avaya Aura®

Produkte:

- Avaya Communicator
- C3000 Unified Messaging
- Customer Interaction Express
- 9600 Series IP Deskphones
- 1600 Series IP Deskphones

Über die Knauf Insulation GmbH

Die Knauf Insulation GmbH verfügt über eine einzigartig breite Produktpalette. Dämm Lösungen aus Glas- und Steinwolle sowie Holzwolle-Produkte für den Hoch- und Industriebau und für industrielle Anwendungen bilden das Portfolio. Knauf Insulation ist der Dämmstoffspezialist der Knauf Unternehmensgruppe, eines der führenden Hersteller von Baustoffen, und erwirtschaftet weltweit einen jährlichen Umsatz von mehr als einer Milliarde Euro. Knauf Insulation beschäftigt ca. 5.500 Mitarbeiter in über 35 Ländern und mit mehr als 40 Produktionsstätten weltweit. In Deutschland und Österreich ist der Dämmstoffspezialist mit rund 800 Mitarbeitern an Standorten wie Simbach, Bernburg, Garching, Fürnitz oder St. Egidien vertreten. Der Unternehmenssitz ist Simbach am Inn. Weitere Informationen finden Sie unter www.knaufinsulation.de.

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.