

Case Study

tegut...

nfon.com

HIGHLIGHTS

- Optimale Integrierbarkeit der NFON Lösung
- Kostenreduktion um mehr als 30 %
- Mehr Flexibilität durch Call-Center-Gruppen



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Qualified
Partner



Benjamin Beinroth
IT-Leitung tegut...

Nachhaltigkeit stärken.

Mit zukunftssicherer Kommunikationslösung.

Ausgangssituation

tegut... bietet seinen Kunden in rund 280 Märkten hochwertige Lebensmittel an. Das Handelsunternehmen beschäftigt insgesamt rund 5000 Mitarbeiter, davon über 800 in der Zentrale in Fulda.

Das bestehende, noch keine 5 Jahre alte Kommunikationssystem entsprach bereits nicht mehr den Anforderungen. Zusätzlich wünschte sich tegut... eine Vereinfachung der Call-Center-Administration, Funktionserweiterungen im Call-Center-Bereich und in der CTI-Anwendung sowie eine Anbindung der bestehenden Fax-Server-Lösung von Ferrari. Ein Hochrüsten des Systems hätte die ohnehin kostenintensive Telefonanlage verteuert, außerdem wäre die Administration noch aufwändiger geworden.

Daher wurde 2011 die vollständige Kommunikationsumgebung erneuert. Das gemeinsame Ziel: Optimierung der Kommunikationsprozesse durch neue Leistungsmerkmale und stärkere Integration in die Unternehmens-IT sowie niedrigere Betriebskosten. Ein entscheidendes Kriterium war die Zukunftssicherheit der Lösung mit dem Ziel, ohne kostenintensives Hochrüsten auch künftig technologisch immer auf dem neuesten Stand zu bleiben.

KRITERIEN

- Moderne Telefonanlage
- Zukunftssicherheit
- Vereinfachung der Call-Center-Administration
- CTI-Anwendung
- Fax-Server-Lösung von Ferrari integrieren

FEATURES

- CTI in Citrix-Umgebung
- Call-Center-Funktion mit Zeitsteuerung, Warteschlangen und interaktiven Sprachdialogen
- Anbindung Fax-Server-Lösung von Ferrari
- Telefonkonferenzen (mit bis zu 50 Teilnehmern)
- Systemtelefone von snom
- Konferenztelefone von Polycom
- Multiport-Analogadapter von Patton
- Anbindung an das Unternehmens-MPLS (Multiprotocol Label Switching) der tegut...

Lösung

tegut... fragte verschiedene Anbieter von Informations- und Kommunikationssystemen an. Voice-over-IP-Systeme und Open-Source-Anwendungen wurden modernen Cloud-Lösungen gegenübergestellt. Nach der umfangreichen Testphase einer Cloud-Lösung der NFON AG entschied sich tegut... für NFON als neuen Partner.

„Unsere bestehenden Geschäftsprozesse wurden durch die nahtlose Integration der Kommunikationslösung von NFON nachhaltig optimiert.“



Benjamin Beinroth
IT-Leitung tegut...

Nutzen

tegut... setzte zusammen mit der NFON AG eine zukunftsweisende Lösung auf, die sowohl kurzfristig Kosten spart als auch langfristig ein System implementierte, das immer wieder ohne großen Aufwand auf den neusten Stand gebracht werden kann.

„Mit der NFON Lösung konnten wir unsere Kommunikationsanwendungen erweitern und gleichzeitig eine Kostenreduzierung um mehr als 30 % erzielen.“



Benjamin Beinroth
IT-Leitung tegut...

VORTEILE

- Nahtlose Integration in vorhandene IT-Anwendungen dank offener Standards
- Ständige Erweiterung der Leistungsmerkmale durch kostenlose Software-Updates
- Höhere Servicequalität durch einen zuverlässigen Partner
- Wesentliche Leistungsmerkmale bereits im Standardtarif enthalten
- Bedienerfreundlich für Anwender und Administrator
- Einfache Skalierbarkeit durch das Pay-as-you-grow-Tarifmodell
- Keine Investition in eine eigene Telefonanlage
- Nachhaltigkeit und Zukunftssicherheit

tegut...

Gute Lebensmittel in Hessen.

Tante Emma wäre stolz gewesen auf dieses Unternehmen. Bei tegut... gibt es rote, saftige Äpfel, frisch duftende Brötchen und täglich neue Rezepte und Servier-vorschläge zu Bohneneintopf oder einem Filetsteak mit glasierten Steckrüben.

Das 1947 gegründete Handelsunternehmen steht für beste Qualität und Nachhaltigkeit bei Nahrungsmitteln. Der Verzicht auf Gentechnik und die Schonung natürlicher Ressourcen ist tegut... seit Jahrzehnten genauso wichtig wie sein Engagement für den Klimaschutz.

Das Unternehmen hat die höchsten Ansprüche an seine Lieferanten und macht bei der Auswahl des Telefonan-lagenanbieters keine Ausnahme. Deshalb setzt tegut... auf die Cloud-Kommunikationslösung der NFON AG.



Anforderungen

Die Qualität ist entscheidend.

Qualität ist nicht nur bei Lebensmitteln der entscheidende Faktor, sondern auch in puncto Kommunikationslösungen. tegut... suchte Lösungen für folgende Themenfelder: virtuelle Konferenzräume und leistungsstarke, in Outlook integrierte CTI-Funktionen, komfortable Call-Center-Funktionen mit individuellen Sprachdialogen und Warteschlangen bis hin zur zeitgesteuerten Anrufverteilung. Für eine bessere Erreichbarkeit konnte der One-Number-Service mittels Fixed Mobile Convergence, durch den die im Unternehmen eingesetzten Smartphones zu vollwertigen Nebenstellen werden, sorgen. Die in jeder Hinsicht hohen Anforderungen der tegut... konnte die NFON Lösung, deren Qualität und Sicherheit TÜV-zertifiziert sind, mit Bravour erfüllen.

Immer schön frisch bleiben.

Um bei unserem Lebensmittelvergleich zu bleiben: Auch in der Telekommunikation zählt der Faktor Frische. Wie bleibt ein Unternehmen in seiner TK immer frisch? Durch die schnellen Weiterentwicklungen von

Produkten und Software sind in den meisten Fällen neu erworbene Kommunikationssysteme schon nach kurzer Zeit nicht mehr auf dem aktuellsten Stand und können oft nur durch kostenintensive Hardware-Upgrades und Software-Updates technologisch auf der Höhe der Zeit gehalten werden. Da tegut... genau diese Erfahrung mit seinem letzten Lösungsanbieter gemacht hatte, entschied sich das Handelsunternehmen nach ausgiebiger Recherche für eine Cloud-Kommunikationslösung der NFON AG. Die Lösung benötigt keine eigene Hardware vor Ort und bleibt durch zentrale Software-Updates innovativ und fortschrittlich. Damit entspricht der Einsatz der NFON Lösung genau dem Nachhaltigkeitsprinzip des Handelsunternehmens, da sie langfristig Hardware reduzieren und Energiekosten senken kann.

Käsetheke meets Ferrari.

Eines ist sicher: Das Kühlregal und die Käsetheke müssen täglich frisch gefüllt sein. Dafür sorgt ein reibungsloses SAP-System via Einkauf, Produktion und Lagerhaltung. Das gute alte Fax gehört in diesem Unternehmensbereich zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel. Die seit Jahren bestehende Fax-Server-Lösung von Ferrari, die in die SAP-Lösung integriert war, konnte aufgrund standardisierter Schnittstellen der NFON Lösung einfach beibehalten werden. Die Cloud-Lösung konnte direkt in das MPLS der tegut... eingebunden werden. Auch die in Outlook integrierte CTI-Lösung läuft reibungslos als Terminal-Server-Anwendung in der Citrix-Umgebung des Handelsunternehmens.

Über die NFON AG.

Die NFON AG mit Sitz in München ist ein weltweit führender Anbieter für High-End-Telefonanlagen aus der Cloud. Das Unternehmen bietet dazu hochqualitative Produkte und Dienstleistungen als Komplettlösung aus einer Hand. Zu den über 10.000 NFON Kunden gehören Unternehmen zwischen 2 und 249.000 Mitarbeitern. Die Telefonanlage von NFON erfüllt höchste Sicherheitsstandards. Sie wird in vollredundanten Hochleistungsrechenzentren betrieben und ist damit ausfallsicher. Über 150 intelligente Funktionen werden

lebenslang durch kostenlose Updates auf einen aktuellen, zukunftssicheren Stand gebracht. Mit der NFON Cloud-Telefonanlage entfallen zudem die Kosten für einen separaten Telefonanschluss sowie die Hardware der Telefonanlage.

Und dank der Abrechnung nach tatsächlich genutzten Nebenstellen lassen sich bis zu 50 Prozent der Kosten für eine herkömmliche Telefonanlage einsparen. Weitere Informationen zur NFON AG finden Sie unter nfon.com.

hahlcom GmbH
Traunreuter Str. 10 · 93073 Neutraubling
Tel: 09401 94994 - 0 · Fax: 09401 94994 - 79
info@hahlcom.de · www.hahlcom.de

Qualified
Partner

☎ **08000-636624**

🌐 **nfon.com**

Stand: März 2015
NFON AG, Leonrodstraße 68, 80636 München



NFON
Die Cloud-Telefonanlage