



ALCATEL-
LUCENT
**CASE
STUDY**

MYMUESLI MIXT BIO-MÜSLI MIT DECT UND IP-TELEFONIE

ALCATEL-LUCENT UNTERSTÜTZT DIE
KOMMUNIKATION DES SCHNELL
WACHSENDEN MÜSLI-UNTERNEHMENS



mymuesli hat weltweit das erste Online-Angebot für individuelles Bio-Müsli auf den Markt gebracht. Das Unternehmen beliefert Kunden in Deutschland, Österreich, Großbritannien, der Schweiz und den Niederlanden. Sie stellen sich aus über 80 verschiedenen Zutaten ihre eigene Müsli-Mischung zusammen.

Als mymuesli 2007 seinen Online-Shop eröffnete, war es schnell so erfolgreich, dass es noch im selben Jahr zu Deutschlands „Startup des Jahres“ ernannt wurde. Das Unternehmen wächst kontinuierlich. Derzeit betreibt es zehn Läden und zwei Büros und Manufakturen in Deutschland und der Schweiz. mymuesli wurde mit dem Deutschen Gründerpreis 2013 in der Kategorie Aufsteiger ausgezeichnet. Die Jury lobte, dass sich das Unternehmen in einer schwierigen, konservativen Branche durchgesetzt hat und sowohl online als auch offline erfolgreich ist.



ONLINE-SHOPS MÜSSEN JEDERZEIT ERREICHBAR SEIN

Je mehr Kunden sich ihr Müsli aus Dinkelflocken, tibetanischen Gojibeeren, Pekannüssen und vielen weiteren Bio-Zutaten selbst mischten, umso wichtiger wurde es für das Unternehmen, mit seiner schnell wachsenden Kundschaft, aber auch mit seinen Mitarbeitern in der Produktion und im Außendienst reibungslos kommunizieren zu können. Gerade beim Versand-Geschäft gehören die zuverlässige Erreichbarkeit und ein effizientes Anruf-Management zu den wichtigen Erfolgsfaktoren.

mymuesli musste jedoch bald feststellen, dass die eingesetzte VoIP-Lösung den steigenden Anforderungen nicht gerecht wurde. Sie konnte die Vielzahl der eingehenden Anrufe nicht bewältigen und es war aus Kapazitätsgründen auch nicht möglich, jedem Mitarbeiter eine eigene Durchwahl zu geben. Die gemeinsame Nutzung von Telefonen war deshalb verbreitet, aber weder für die Mitarbeiter noch für die Anrufer zufriedenstellend. Eine große Belastung für das ehemalige Telefonsystem war im Weihnachtsgeschäft gegeben, mit teilweisen Ausfällen war der damalige Zustand für mymuesli nicht mehr hinnehmbar.

IP-TELEFONIE MIT FLEXIBLEM ANRUF-MANAGEMENT

mymuesli brauchte also eine Lösung, die diese Probleme lösen und die benötigte Stabilität in der Erreichbarkeit liefern konnte. Sie sollte alle Kommunikationsszenarien abdecken – die Anforderungen der Kunden ebenso wie die der Geschäftspartner, den Fax-Versand ebenso wie Telefonkonferenzen –, für jeden Mitarbeiter eine eigene Durchwahl bereitstellen und auch die mobilen Mitarbeiter anbinden.

Um das zu erreichen, installierte mymuesli eine konvergente Lösung auf der Basis von Alcatel-Lucent OmniPCX Office Rich Communication Edition (RCE), mit der auch kleine und mittlere Firmen wie mymuesli über die professionelle Telefonie verfügen, die üblicherweise größeren Unternehmen vorbehalten ist.

Die neue Lösung unterstützt die individuellen Anforderungen aller Abteilungen des Unternehmens. Jeder Mitarbeiter im Büro erhielt ein Alcatel-Lucent 4018 IP-Telefon mit eigener Durchwahl. Für die Mitarbeiter in der Produktion, die zuvor keine Telefone hatten, wurden DECT-Telefone installiert.

Als Teil der konvergenten Lösung hat mymuesli Switching-Technologie von Alcatel-Lucent Enterprise implementiert. Das ist für ein Unternehmen dieser Größe ungewöhnlich, da diese Technologie im allgemeinen eher von großen Organisationen eingesetzt wird. mymuesli war es aber wichtig, ausreichende Switching-Kapazität zu haben, damit auch das künftige Wachstum sicher unterstützt wird.

„Wir haben als Start-up angefangen und sind kontinuierlich gewachsen. Deshalb brauchen wir jetzt eine ausgereifte Kommunikationslösung, die es uns erlaubt, effizient und komfortabel mit unseren Kunden, Geschäftspartnern und Müsli-Lieferanten in aller Welt zu kommunizieren“, sagt Max Wittrock, Gründer und Geschäftsführer von mymuesli. „Wir haben uns für eine Lösung von Alcatel-Lucent Enterprise entschieden, die mit unseren Wachstumszielen mithalten kann und uns alle Kommunikationsmöglichkeiten eines modernen Unternehmens bietet – von Warteschleifen über Fax bis hin zu Konferenzschaltungen.“

Herausforderungen

- Anpassen der Kommunikation an das schnell wachsende, international tätige Unternehmen
- Anbindung neuer Produktionsstandorte, Büros und der mobilen Mitarbeiter
- Professionelles Anruf-Management, um u. a. die Erreichbarkeit für Kunden, Geschäftspartner und Lieferanten auch in Spitzenzeiten zu optimieren

Lösungen

- OmniPCX Office (RCE) deckt den gesamten Kommunikationsbedarf ab
- IP Touch 4018-Telefone mit eigener Durchwahl gewährleisten stabile Erreichbarkeit
- DECT 400-Telefone für Produktionsmitarbeiter sichern eine nahtlose Zusammenarbeit
- OmniSwitch 6250 P-24, um alle Mitarbeiter an die Telefonanlage anzuschließen und Wachstumsreserven zu bieten

Vorteile

- Alle Mitarbeiter sind an die Telefonanlage angeschlossen, die Erreichbarkeit hat sich erheblich verbessert
- Mit Kunden, Partnern und Lieferanten kann jetzt weltweit professionell kommuniziert werden
- Die flexible Lösung kann durch die Erweiterbarkeit auch in Zukunft mitwachsen

DIE TELEFONANLAGE ALS PROFESSIONELLE VISITENKARTE

Die mymuesli-Lösung wurde von Call-Data-Systems installiert, einem Softwarehaus aus Niederbayern, das seit dem Jahr 2000 Business Partner von Alcatel-Lucent ist und ein breites Spektrum an Lösungen anbietet: von Sprach- und Datenlösungen bis hin zu Consultingleistungen und Software-Entwicklung. Call-Data-Systems entwickelte ein Durchwahlkonzept für alle Mitarbeiter, das am Wochenende vor der Migration umgesetzt wurde. Der Systemwechsel fand im laufenden Betrieb statt, sodass es keine Unterbrechung in der Erreichbarkeit gab.

Nur wenige KMU nutzen Switching-Technologie, aber mymuesli beweist, dass auch kleine und mittlere Unternehmen großen Nutzen daraus ziehen können, wenn sie alle Mitarbeiter an eine moderne Telefonanlage anschließen. Die Erreichbarkeit hat sich erheblich verbessert. Das System ist im Februar 2013 installiert worden, der Wechsel verlief reibungslos und mymuesli ist mit der Stabilität der neuen Anlage ausgesprochen zufrieden. Außerdem bietet die neue Lösung viel mehr Flexibilität, denn sie kann jederzeit ganz einfach erweitert werden, um sich mit dem Unternehmen weiterzuentwickeln und das geplante Wachstum von mymuesli in Europa zu unterstützen.

