

Alcatel-Lucent OmniPCX Office optimiert Recycling

CASE STUDY



Die Abfall-Recycling- und Entsorgungsgesellschaft AREG ist mit rund 100 Mitarbeitern einer der größten Dienstleister für Abfallaufbereitung und Müllabfuhr im Umland von Passau. Das Unternehmen übernimmt alle Maßnahmen, die zur fachgerechten Entsorgung nötig sind. Dazu gehört beispielsweise die Anlieferung eines passenden Containers, falls nötig die Veranlassung und Aufhebung einer Straßensperrung bei der betreffenden Gemeinde, die Kategorisierung des anfallenden Mülls und die fachgerechte Entsorgung – auch von Flüssigstoffen und Sondermüll. Die hohe Servicequalität des Mittelständlers sprach sich schnell herum – rasch anschwellende Auftragsbücher waren die Folge. Der große Erfolg wurde jedoch auf der anderen Seite auch von Herausforderungen begleitet, die typischerweise mit einem schnellen Wachstum damit einhergehen. Nicht zuletzt betraf das die Kommunikationsinfrastruktur, das Herz der Kundenbeziehungen. Für die etwa 30 Mitarbeiter in der Verwaltung wurde es immer schwieriger, mit Hilfe einer einfachen Telefonanlage und getrennt davon operierenden Fax-Geräten die wachsende Zahl an Bestellungen, Aufträgen und Lieferungen zu bewältigen. Die Geschäftsführung sah eine fließende Koordination aller Vorgänge zunehmend in Frage gestellt. Ein möglicher „Bremsklotz“ war nicht im Sinne des Unternehmens, dessen geschäftliche Leistungsfähigkeit sich gerade so erfreulich entwickelte.

Das Abfallentsorgungsunternehmen AREG in Neuburg am Inn beseitigt mit Hilfe moderner Kommunikationstechnologie Hürden im Informationsfluss und beschleunigt so nicht nur Bestell- und Liefervorgänge, sondern verpasst Dank einfach zu bedienendem Anrufmanagement keine Auftragschance mehr.

Die Aufgabe und die Lösung

Gesucht wurde eine integrierte Kommunikationslösung, die Fax und Telefon als auch E-Mail sauber miteinander verbinden sollte – gemeinsame elektronische Adressbücher und Ein-/Ausgangsjournale inklusive. Als Max Deiner vom Vertrieb der Call-Data-Systems GmbH im Rahmen eines Mittelstandsprogramms bei AREG anrief, hatten sich bereits zwei Mitbewerber bei dem Entsorgungsunternehmen für eine Lösung ihrer Probleme empfohlen. Einige Beratungsgespräche später lief dennoch die Call-Data-Systems GmbH bei AREG ein – überzeugt hatte nicht nur die Tatsache, dass es sich um einen regionalen Anbieter mit garantierter Erreichbarkeit handelte, auch die präsentierte Lösung selbst hatte zu 100 Prozent überzeugt, nicht zuletzt wegen der nahtlosen Integration aller benötigten Funktionen und einem sehr guten Preis-/Leistungsverhältnis.

Die Installation einer Alcatel-Lucent „OmniPCX Office“ Telefonanlage in Verbindung mit der Unified-Communications-Lösung „Extended Communication Server“ (ECS) lief problemlos. Und seither läuft auch die Kommunikation beim Entsorgungsdienstleister wieder rund und vor allem effizient: Bestellungen, Lieferbestätigungen etc. laufen wunschgemäß nach wie vor als Fax ein. Der ECS spuckt das Dokument jedoch nicht als Papier aus, sondern präsentiert es digitalisiert am PC des zuständigen Mitarbeiters. Der ergänzt während der Bearbeitung Zusatzinfos, Anmerkungen und Kommentare und leitet es anschließend als E-Mail weiter. So lassen sich auch Sprachaufzeichnungen vom integrierten, digitalen Anrufbeantworter anhängen.

„Für AREG war auch die Präsenz-Thematik sehr wichtig“, weiß Max Deiner. „Mitarbeiter sollten immer sofort den Status ihrer Kollegen sehen können: Ist der gewünschte Adressat gerade am Platz? Ist er frei oder besetzt? In welcher Form ist er erreichbar? Kann er

gerade Sprachnachrichten empfangen und abhören?“ Realisiert hat die Call-Data-Systems GmbH diesen Wunsch über das Modul „PIMphony Team“ – eine Erweiterung der ECS-Appliance. Dieses bietet neben den Präsenzfunktionen auch Anruf-Management und Statistik. So können beispielsweise auch Rufumleitungen eingesehen, geändert und gesetzt werden. Die Statistik-Funktionen liefern Auskunft über die Zahl der Anrufe in einem bestimmten Zeitraum, Wartezeiten der Anrufer bis zur Anrufannahme und vieles mehr. Mit diesen Tools konnte AREG schließlich auch noch die Kundenzufriedenheit steigern.

Der langjährige Alcatel-Lucent-Expert-Business-Partner konnte seinen Kunden mit einer hochintegrierten und gleichzeitig flexiblen Komplettlösung überzeugen – in diesem Fall als Hybridanlage mit klassischer TDM-Telefonie, offen für IP-Telefonie und Integration aller gewünschten Dienste. „Eine reine Voice-over-IP-Lösung fiel durch, weil die interne Netzinfrastruktur dafür nicht ausgelegt war und eine entsprechende Aufrüstung – zumindest aktuell – nicht gewollt war. Ein weiteres Manko für reines VoIP war die fehlende Breitband-Internet-Anbindung. Neuburg gehört zu den berühmten ‘weißen Flecken’ auf der Breitband-Karte“, so Deiner. Schließlich sprach auch noch ein dritter Punkt gegen reines VoIP: Diese Systeme bieten keinen Anschluss für Brandmeldeanlagen, und darauf wollte die AREG unter keinen Umständen verzichten. Die installierte OmniPCX Office schafft auch hier die Verbindung und meldet auf allen Kanälen, wenn irgendwo Feuer ausbricht. Unter dem Strich ist die AREG jetzt dank moderner Kommunikationstechnologie wieder fit für die Bewältigung der Dokumentenflut – sogar mit einigem Puffer für künftiges Wachstum.

Das Fazit

„Mit der Alcatel-Lucent-Lösung konnten wir sofort alle entstandenen Nadelöhre beseitigen und unseren Betrieb wieder flüssig und rund gestalten“, so ein Vertreter der AREG. „Positiver Nebeneffekt: Auch die

Mitarbeiter sind durch den Wegfall nerviger Zwischenschritte seither wieder stärker motiviert – und unsere Kunden schwer begeistert.“

Möchten Sie mehr über weitere Alcatel-Lucent Lösungen erfahren, dann wenden Sie sich bitte an Herrn Benjamin Lay. Tel.: 0711-821-360 24 oder unter: enterprise.solutions@alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent Deutschland AG · Lorenzstraße 10 · 70435 Stuttgart · <http://enterprise.alcatel-lucent.com>