

SUCCESS STORY: GHU REIFEN + SYSTEM GMBH

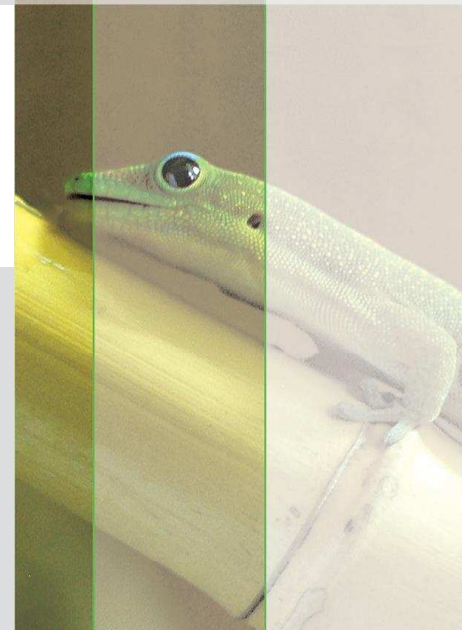
NETHINKS realisiert TK-Lösung mit Callcenter-Funktionalität auf VoIP-Basis

Die GHU Reifen + System GmbH (ehemals: Gesellschaft für Handelseffizienz und Unternehmenspartnerschaften AG), eine Anfang dieses Jahres gegründete Einkaufskooperation für den Reifenhandel in Fulda, wollte ihr Kommunikationssystem von Anfang an zukunftsweisend, kostengünstig und flexibel auslegen und hat sich strategisch für die Umsetzung mit der Fa. Nethinks GmbH aus Fulda entschieden. Mit der Realisierung eines leistungsstarken Telekommunikationssystems einhergehend war eine Netzwerk-Infrastruktur als Basis für das neue System zu schaffen.

Die GHU Reifen + System GmbH kauft Reifen, Räder und Automobilzubehör direkt von den Herstellern durch Auftragsbündelung und verkauft ausschließlich an die angeschlossenen Systempartner. Anders als bei herkömmlichen Kooperationen fördert das GHU Konzept deutlich die Wettbewerbsfähigkeit der mittelständigen Partner und das freie Unternehmertum. Das Sortiment umfasst nahezu 7.000 Artikel; bis zu 50.000 Reifen können täglich das 35.000 Quadratmeter große Zentrallager des Mitgesellschafters, Reifen Göggel in Gammertingen, verlassen. Die Basis für den Einkauf ist eine gemeinsame saisonale Planung mit dem jeweiligen Partner – ohne Markenzwang. Auf Wunsch übernimmt die GHU GmbH auch die automatische Nachschubsteuerung für ihre Systempartner, die dadurch im Bestellwesen entlastet werden und ihre eigenen Lagerbestände minimieren. Gleichzeitig wird die gesamte Markenvielfalt effizient gesteuert.

Zur Unterstützung der Unternehmensziele waren durch die GHU folgende Anforderungen an die Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur vorgegeben:

- Einsatz der VoIP-Technologie
- Verfügbarkeit von Callcenter-Funktionalität
- Flexibler Anschluß von Tele-Arbeitsplätze und neuer Standorte



SUCCESS STORY: GHU REIFEN + SYSTEM GMBH

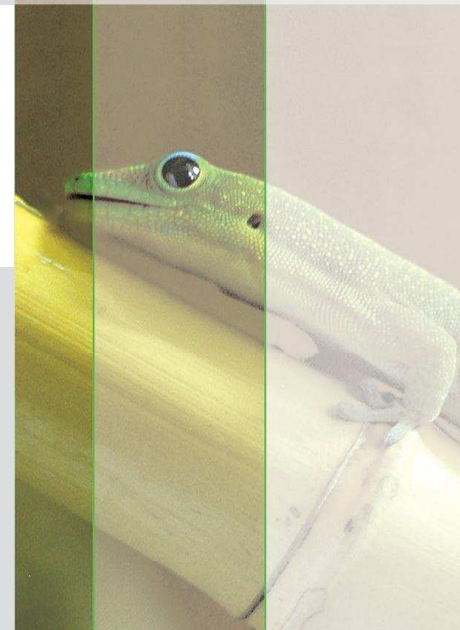
NETHINKS realisiert TK-Lösung mit Callcenter-Funktionalität auf VoIP-Basis

- Zugriff via UMTS (Web n' Walk von T-Mobile) auf das Netzwerk
- VPN (Virtuelles Privates Netzwerk) für mobile Zugänge
- VPN zu extern gehostetem SAP-Warenwirtschaftssystem
- Volle Redundanz der Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur (Hot-Standby)

Ende März 2006 beauftragte Thomas Diegelmann, zuständig für Materialwirtschaft, Logistik und IT bei GHU, den Fuldaer Netzwerk- und Telekommunikationspezialisten NETHINKS GmbH. Der Auftrag umfasste die Realisierung des Anforderungskatalogs sowie den Support der TK-Anlage und des Netzwerks.

Innerhalb der folgenden Wochen richteten NETHINKS-Techniker eine 2 Mbit/s Internetstandleitung ein, der VoIP-Spezialist Bastian Marmetschke setzte die VoIP-TK Anlage als Hot-Standby-Lösung um. Neben dem aktiven Kommunikationsserver steht ein identisch konfiguriertes System auf Abruf bereit. Bei einem Defekt übernimmt dieses automatisch unter Beibehaltung der IP-Adressen alle Dienste. Automatisch und ohne manuelles Eingreifen erfolgt die Umschaltung in weniger als drei Sekunden. Zur Sicherheit werden beide Systeme in der Netzwerküberwachung der NETHINKS geführt.

„ISDN-Merkmale wie Rufnummernübermittlung, Makeln, Anklopfen oder Transfer haben wir vorausgesetzt“, meint Diegelmann über den Leistungsumfang der TK-Anlage. „Interessant wurde es erst bei den Anforderungen, die durch unseren Servicepoint, also unseren Call-Center, an den Server gestellt wurden.“ Hier können sich Mitarbeiter (=Agenten) mittels ihrer Agentennummer an der TK-Anlage anmelden. Eingehende Anrufe werden dem Agenten mit der längsten Leerlauf-Phase (Zeitspanne ab dem letzten beendeten Telefonat) zugewiesen, um eine ausgewogene Anrufverteilung zu erzielen. Eine graphische Übersicht über eingehende An-



SUCCESS STORY: GHU REIFEN + SYSTEM GMBH

NETHINKS realisiert TK-Lösung mit Callcenter-Funktionalität auf VoIP-Basis

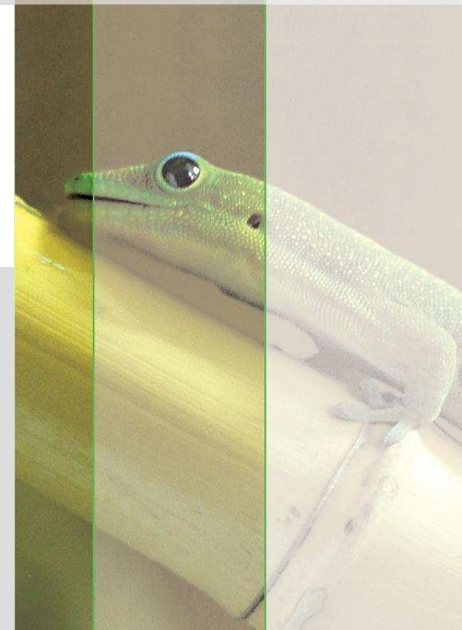
rufe, freie Mitarbeiter und in der Warteschleife befindliche Anrufe können über ein Webinterface abgefragt werden. „Diese Funktionalitäten ermöglichen es uns, optimal für unsere Kunden erreichbar zu sein. Hierdurch haben wir ein Werkzeug an der Hand, die an uns gestellten Erwartungen zu kontrollieren und einzuhalten.“

Sollte trotzdem ein Agent unerreichbar sein, wird für jeden Mitarbeiter individuell ein Anrufbeantworter geschaltet. Aufgesprochene Nachrichten werden dann optional als Voicemail (Sprachnachricht als E-Mail-Anhang) mit Informationen über den Anrufer, Datum und Uhrzeit des Anrufs zugestellt.

In gleicher Weise werden eingehende Fax-Mitteilungen von der VoIP-TK-Anlage entgegengenommen, in PDF-Dateien konvertiert und anhand der Rufnummer entweder dem Mitarbeiter selbst oder seiner Abteilung per E-Mail zugesandt. Ausgehende Faxe können über einen virtuellen Fax-Drucker aus allen Anwendungen (Word, Excel, Browser, etc.) heraus über den TK-Server verschickt werden.

Auch für eine SAP-Anbindung ist gesorgt. Die von SAP erzeugten Belege wie Auftragsbestätigungen, Lieferscheine oder Rechnungen können im Hintergrund über die VoIP-TK-Anlage an eine gewünschte Rufnummer gefaxt werden.

„Die Umsetzung der Anforderungen durch NETHINKS ging professionell und zügig vonstatten. Der Internet-Zugang und das VPN-Netzwerk sind seit Mai im Einsatz. Seit Juli steht auch die VPN-Verbindung zu unserem SAP Hosting Partner EDAG, die ebenfalls reibungslos funktioniert. Wir haben von NETHINKS alle erforderlichen Leistungen aus einer Hand bekommen, angefangen von der Beratung und Konzeption über Professional Services und Systemintegration bis hin zur Hard- und Software-Implementierung.“, zeigt sich Thomas Diegelmann mit der Arbeit von NETHINKS zufrieden.



SUCCESS STORY: GHU REIFEN + SYSTEM GMBH

NETHINKS realisiert TK-Lösung mit Callcenter-Funktionalität auf VoIP-Basis

„Die Besonderheiten der Lösung liegen im lizenzfreien Einsatz der TK-Anlage. Die Erweiterungsmöglichkeit auf eine beliebige Zahl an Standorten und Nutzern ist unabhängig von Herstellerbeschränkungen, ebenso die Umsetzung der CTI-Lösungen. Die Anlage verfügt über alle Eigenschaften, die auch von großen TK-Anlagen bekannt sind, ohne dass separate Lizenzgebühren für die einzelnen Eigenschaften anfallen. Darüber hinaus haben wir zum Beispiel eine Call-Center-Lösung für die Anlage bereitgestellt, in die die GHU so viele Endgeräte, wie benötigt werden, integrieren kann. Das ganze System ist so ausgelegt, dass künftig auch Lotus Notes- und CallCenter-Management-Lösungen sowie Statistiken eingebunden werden können“, fasst Uwe Bergmann, Geschäftsführer der NETHINKS GmbH die Vorteile des VoIP-Kommunikationsservers zusammen.

