

# SUCCESS/STORY

Spannende Erfolgsgeschichten aus der NETHINKS-Welt. | **KOMMUNIKATION**

## Realisierung moderner Kommunikation dank innovativer Features

Rosenthal setzt bei der Organisation der Netzwerk-Infrastruktur auf die TK-Anlage von NETHINKS.



### Über die Rosenthal GmbH

Gegründet 1879 in Selb (Oberfranken), hat sich Rosenthal in über 130 Jahren zu einem außergewöhnlich facettenreichen Unternehmen entwickelt, das heute weltweit zu einem der führenden Anbieter in den Bereichen Gedeckter Tisch und Geschenkkaccessoires zählt. Künstler, Designer und Architekten haben bis heute den Ruf des Unternehmens als Vorreiter im Design gefestigt und weiterentwickelt. Über 450 Designpreise belegen bis heute die Vorreiterrolle für innovatives Porzellandesign. Über die Jahrzehnte ist Rosenthal immer lebendig und faszinierend geblieben, geeint und motiviert von dem Anspruch, in jeder Epoche das beste Design – das „Originale unserer Zeit“ – zu schaffen.

Das hochwertige Hartporzellan von Rosenthal wird heute an zwei Produktionsstandorten in Oberfranken gefertigt: im Werk Rosenthal am Rothbühl, Selb, und im Werk Thomas am Kulm, Speichersdorf. Mit etwa 900 Mitarbeitern erzielt das Unternehmen einen Umsatz von ca. 85 Mio. € (2011).

### DAS PROJEKT AUF EINEN BLICK

<b>Umfang:</b>	400 Telefone
<b>Zeitraum:</b>	1 Monat
<b>Highlights:</b>	Standortübergreifende Vernetzung Zwei TK-Anlagen für drei Standorte Erhebliche Kostenminimierung SAP-Fax-Funktion CTI-Funktion Kombination ISDN & VoIP Lizenzfrei

### IHR ANSPRECHPARTNER

**Bastian Marmetschke** | Teamleitung Professional Services & Solutions | T +49 661 25000-0 | F +49 661 25000-49  
bastian.marmetschke@NETHINKS.com



# Erhebliche Kostenreduktion – NETHINKS optimiert die Kommunikation.



*Das Rosenthal-Hauptverwaltungsgebäude in Selb wurde von dem Künstler Otto Piene zu einem Riesenbild mit 195 Meter Breite und bis zu 18 Meter Höhe verwandelt.*

„Es ist sehr erfreulich, bei einem deutlich erweiterten Leistungsumfang erhebliche Kosteneinsparungen realisieren zu können. Wir rechnen beim Gesamtprojekt mit einem ROI von knapp unter einem Jahr.“

Martin Bauer, Finance Director Rosenthal

## Ausgangssituation

„Rosenthal ist allein schon aufgrund der Größe des Konzerns und dem internationalen Handelsgeschäft ein Kunde mit hohen Ansprüchen. Die IT-Verantwortlichen haben sich an NETHINKS gewandt, weil die im Unternehmen seit vielen Jahren installierte TK-Anlage nicht mehr alle Anforderungen erfüllen konnte“, erklärt Uwe Bergmann, Geschäftsführer der NETHINKS GmbH.

Rosenthal muss über eine schnelle, zuverlässige und den modernen Kommunikationsmitteln angepasste Netzwerkinfrastruktur verfügen. Mit drei Standorten und über 400 Telefonen war

die alte TK-Anlage nicht flexibel genug und verursachte auch hohe Kosten. „Die begrenzte Anzahl an Steckplätzen und die fehlende Vernetzung zwischen den Standorten erschwerte den Arbeitsablauf“, blickt Achim Korta, bei Rosenthal in der IT für die Technik verantwortlich, zurück.

## Lösungsfindung

Das Projekt mit der Installation von zwei leistungsstarken TK-Anlagen in Selb und Speichersdorf sowie der gleichzeitige Austausch von über 400 Endgeräten wurde in Zusammenarbeit zwischen dem Projektleiter Bastian Marmetschke (NETHINKS



## VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Lizenzfrei (Open Source PBX Asterisk)
- Flexible Gestaltung des Kommunikationsnetzes
- Beliebig erweiterbare TK-Anlage hinsichtlich Endgeräte und Standorte – ohne Zusatzkosten
- Kostenfreie standortübergreifende Vernetzung
- Reduzierung der Hardwareinvestitionen
- Geringere Telefonkosten
- Einsparung durch Mobilfunkflatrate

GmbH) und Achim Korta (Rosenthal GmbH) durchgeführt. Das Fuldaer IT-Systemhaus überprüfte anhand der Netzwerkinfrastruktur, welche Features die neue TK-Anlage vorweisen muss und welche zur Effizienzsteigerung beitragen.

### Vernetzung der Standorte

Die ITK-Vernetzung der drei Standorte erfolgte über zwei physikalische TK-Anlagen. Die Installation in Selb steuert ab sofort gleichzeitig die Telekommunikation im nahe gelegenen Produktionsstandort Rothbühl. Alle Standorte inklusive des Standortes der Schwesterfirma Sambonet in Italien wurden ohne Probleme und weitere Investitionskosten miteinander gekoppelt.

### Features der neuen TK-Anlage


Wichtiger Vorteil der NETHINKS-TK-Anlage, die auf dem lizenzfreien Open-Source-Programm Asterisk basiert, ist der unlimitierte Einsatz von Endgeräten. Mit VoIP (Voice over IP) wurde ein Trend aufgenommen, der zunehmend an Bedeutung gewinnt: Die Telefonie über das IP-Netz erfolgt über die gleiche Datenleitung und gewährleistet einen reibungslosen internen sowie externen Kommunikationsaustausch.

### Kostensenkung

Dank der integrierten LCR-Funktion (least cost routing) der eingesetzten VoIP-TK-Anlage werden unabhängig vom Telefonanbieter die günstigsten Tarifoptionen ausgewählt. Kombiniert wurde dieser mit einer zusätzlichen Mobilfunkflatrate. Durch den Einsatz eines VoIP-SIP-Trunks konnte ein weiterer Primär-Multiplexer abgelöst werden. Die ausgehenden Gespräche werden somit direkt über VoIP terminiert.

### Integration in das bestehende System

Auch an die Verknüpfung zwischen Telefonie und der eingesetzten Groupware (E-Mail-System) wurde gedacht: Die CTI-Funktion (computer telephony integration) ermöglicht z. B. aus Outlook heraus die Rufnummernwahl. Eingehende Anrufe werden dem Mitarbeiter direkt am Bildschirm dargestellt. Des Weiteren wurde eine Kopplung zwischen dem ERP-System SAP und der TK-Anlage durchgeführt. Mit dieser Verbindung können somit künftig per Mausklick Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen über die SAP-Benutzeroberfläche als Fax direkt an den Kunden bzw. den Interessenten bequem versendet werden.



„ Der CTI-Client erleichtert die Arbeit am Arbeitsplatz ungemein. Der gesamte Bildschirm am Arbeitsplatz wird zum Display des Telefons mit einer nahezu unbegrenzten Gesprächshistorie. Der CTI-Client für die Telefonzentrale sorgt für einen schnellen und unkomplizierten Überblick über die Erreichbarkeit aller Nebenstellen.“

Achim Korta, IT Rosenthal

# Erfolgreich umgesetzt – das Fazit



Mit dem Wechsel zu NETHINKS erzielte Rosenthal im Bereich Kommunikation eine erhebliche Kostenreduktion. Ab sofort verfügt jeder Mitarbeiter über eine individuelle Ruf- und Faxnummer. Telefonate zu den drei Standorten sowie nach Italien sind über Kurzwahlen völlig kostenfrei möglich. Weitere Standorte und/oder Endgeräte können, dank der lizenzfreien Software, problemlos an die TK-Anlage angebunden werden. Die TK-Anlage kann somit jederzeit an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden.

„Die professionelle Umsetzung des Projektes, von Beginn der Planung bis hin zum Abnahmeprotokoll, sowie die ‚kurzen Wege‘ zwischen Kunde und Anbieter, haben uns von Nethinks überzeugt. Natürlich ist der Einsatz einer neuen Technik auch mit einem Lernprozess für die Mitarbeiter verbunden. Da die verschiedensten Fragen bereits bei der Installation der Telefone vor Ort von Nethinks beantwortet wurden, waren unsere Mitarbeiter schnell in der Lage, sich mit der neuen Technik zurechtzufinden.“ (Achim Korta, IT Rosenthal)