



BAUMLER

EIN UMZUG IN NEUE GESCHÄFTSRÄUME BIETET DIE CHANCE, DIE INFRASTRUKTUR EINES UNTERNEHMENS ZU OPTIMIEREN. SO REALISIERTE DIE BÄUMLER AG, INGOLSTADT, 2008 COMPUTER TELEFONIE (CTI) IM NEUEN FIRMENGEBÄUDE. DIESE LÖSUNG – UMGESSETZT VON DATAc KOMMUNIKATIONSSYSTEME ALS T-SYSTEMS-PARTNER – SORGT SEITDEM FÜR EINE EFFEKTIVE KOMMUNIKATION IM UNTERNEHMEN.

Bäumler AG: CTI-Lösung für Microsoft CRM Optimierung der ITK-Infrastruktur

Neues Gebäude – neue Telefonanlage: Die Bäumler AG aus Ingolstadt nutzte den kompletten Neubau des Firmengebäudes, um auch die ITK-Infrastruktur durch die Integration einer CTI-Lösung in ihr CRM-System effektiver zu gestalten. Als Projektpartner wählte das Unternehmen T-Systems und den T-Systems Qualified Partner datac Kommunikationssysteme aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung.

VORHANDENE POTENZIALE NUTZEN

datac Kommunikationssysteme entwickelte eine Lösung, die genau auf die Situation der Bäumler AG zugeschnitten war. Die vorhandene Alcatel 4400 Telekommunikationsanlage wurde um eine CTI-Lösung erweitert, die an Microsoft CRM 4.0 (load balanced) angebunden wurde. Die 120 Mitarbeiter telefonieren nun direkt über ihren Computer. Eingehende Anrufer werden direkt über die CRM Datenbank identifiziert. Aus der dem CRM vorgeschalteten Oberfläche kann so ergonomisch direkt in die CRM Transaktion gewechselt werden. Das steigert den Komfort in der täglichen Arbeit erheblich. Rufaufbau, Weiterleiten und das Beenden der Telefongespräche erfolgt direkt aus der Anwender-Oberfläche.

KUNDENBEDÜRFNISSE GEZIELT BEARBEITEN

Neben dem Generalunternehmen T-Systems und datac war auch das österreichische Unternehmen FWI am Projekt beteiligt. FWI betreut bei der Bäumler AG das Microsoft CRM-System. Die Integration von CTI in das vorhandene CRM-System professionalisiert die Bearbeitung von Kundenanfragen. Die Mitarbeiter telefonieren direkt aus den Applikationen heraus, gleichzeitig werden die entsprechenden Kundeninformationen geladen. Gerade für den Verkaufsdienst der Bäumler AG ist es wichtig, beim Gespräch auf alle relevanten Kundenvorgänge zugreifen zu können. So ist die Bearbeitung der Kundenanfragen auf höchstem Niveau gewährleistet.

UMFASSENDE OPTIMIERUNG DER KOMMUNIKATION

Die Bäumler AG hat mit der Integration von CTI in Microsoft CRM ihre Telekommunikation entscheidend optimiert. Die besondere Herausforderung, das Projekt mit allen Beteiligten – Bäumler AG, T-Systems und FWI – zu steuern, hat datac mit viel Know-how und Erfahrung effektiv gemeistert.

DER KUNDE

Die Bäumler AG mit Sitz in Ingolstadt ist auf Männermode spezialisiert. Das Unternehmen setzt Maßstäbe bei Hochwertigkeit, Stil und Passform. Zur Olympiade 2008 in Peking stattete Bäumler die deutsche Herren-Olympiamannschaft mit einer eigenen Kollektion aus.

PROJEKTPARTNER

Vinzenz Hagn, Bereichsvorstand IT bei der Bäumler AG

„Mit der Integration von CTI haben wir eine professionelle Lösung für unsere Unternehmenskommunikation gefunden. Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Projektpartnern war reibungslos.“

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Die IT- / TK-Struktur:

Alcatel 4400
 Clustersysteme
 HP-Serverinfrastruktur
 Microsoft CRM
 Storage

Die datac-Lösung:
 CTI (120 User)

ZUM WEITERLESEN

www.datac-gmbh.de
www.datac-gmbh.de/loesungen
www.baemler.com