

# ETA Heiztechnik

Rainbow trifft die Kommunikation  
und schützt die Privatsphäre der  
Außendienst-Techniker

„Professionelle Kommunikation,  
enge Zusammenarbeit im Team  
und Datenschutz sind uns wichtig.  
Rainbow unterstützt uns effektiv  
dabei, diese Ziele umzusetzen.“

Georg Marschner, CIO, ETA Heiztechnik

Das oberösterreichische Unternehmen ETA Heiztechnik gehört zu den international führenden Produzenten von holzbefeuerten Heizkesseln. Seine Biomasseheizungen kombinieren patentierte Technologien und modernste Regelungstechnik mit der natürlichen Ressource Holz, die in Form von Pellets, Stückholz und Hackgut genutzt wird.

Als langjähriger Partner von ETA Heiztechnik für die Sprachkommunikation konnte Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) kürzlich auch ein Problem des Außendienstes lösen – durch den Einsatz der Cloud-Plattform Rainbow™.

## HERAUSFORDERUNGEN

Seit 2012 setzt ETA Heiztechnik die Telefonlösungen von ALE ein. Herzstück der Sprachkommunikation ist der Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Kommunikationsserver, an den rund 400 Teilnehmer angeschlossen sind. Die Plattform wird durch den ALE-Partner A1 Telekom Austria Group regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht.

Ende 2024 suchte ETA eine Lösung für dieses Problem des Außendienstes: Vor einem Einsatz kontaktieren die Techniker den Kunden telefonisch, um Termine zu bestätigen und Details abzustimmen. Dass dabei die persönliche Mobilnummer angezeigt wurde, widersprach den Datenschutzrichtlinien und konnte zu unerwünschten Rückrufen führen.

## AKTION

Das Kommunikationssystem Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise wurde installiert und mit der internen App integriert, die Kundendaten verwaltet und Außendienstesätze steuert. Über Rainbow können die Techniker jetzt direkt aus der App heraus telefonieren. Statt ihrer persönlichen Rufnummer wird dabei automatisch die Festnetznummer des Call Centers angezeigt.

Neben der Telefonie bietet Rainbow weitere komfortable Funktionen, wie die Anzeige von Präsenzinformationen, Chat, Anrufe und Konferenzen per Audio oder Video sowie das Teilen von Dateien und Bildschirmhalten.

Nach einer kurzen Testphase, in der ETA die Integration mit der App des Unternehmens realisierte, wurde Rainbow für 90 Business-User ausgerollt.

## PRODUKTE UND SERVICES

[Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server Rainbow™](#) von Alcatel-Lucent Enterprise

## ERGEBNISSE

### Technische Vorteile

- Schnelle und einfache Implementierung
- Nahtlose Integration in die bestehende Infrastruktur, Anwendungen und Abläufe
- Unified-Communications-Funktionalität für Kommunikation und Zusammenarbeit
- DSGVO-Konformität, europäischer Anbieter, Hosting in Deutschland

### Finanzielle Vorteile

- Überschaubarer IT-Aufwand für Installation, Konfiguration, Betrieb und Schulung
- Niedrige Gesamtbetriebskosten (TCO) durch flexibles Preismodell mit monatlicher Anpassung der Lizenzen
- Investitionsschutz durch hohe Skalierbarkeit und regelmäßige Updates
- Zukunftssicherheit durch funktionale Weiterentwicklung und technologische Innovationen

### Benutzererfahrung

- Komfortfunktionen für die Telefonie und die Zusammenarbeit im Team
- Vereinfachte Nutzung durch direkte Anbindung an die ETA-eigene App
- Schutz der persönlichen Daten der Außendienst-Techniker
- Einheitliches, professionelles Auftreten gegenüber dem Kunden

**WOLLEN SIE MEHR ERFAHREN?  
[KONTAKTIEREN SIE UNS](#)**

## Case Study

BRANCHE: **FERTIGUNG**  
INSTALLATION: **2025**

LAND: **ÖSTERREICH**  
ANZAHL DER NUTZER: **90**

UNTERNEHMEN:  
**ETA HEIZTECHNIK**

