



LAMY

Ein neues Kapitel der Telefonie: angepasste Funktionalität, einfache Administration, ästhetisches Design

Lamy ersetzt seine Telefonanlage durch
eine moderne Kommunikationslösung
von Alcatel-Lucent Enterprise

Kundenreferenz

LAMY

BRANCHE: INDUSTRIE
INSTALLATION: 2016

LAND: DEUTSCHLAND
ANZAHL DER NUTZER: 250

UNTERNEHMEN:
LAMY

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Die Marke LAMY steht weltweit für hochwertige Design-Schreibgeräte von zeitlos moderner Ästhetik und perfekter Funktionalität. Auch die neue Kommunikationslösung, die das Unternehmen kürzlich implementierte, musste diesen hohen Standards gerecht werden. Getreu der Firmen- und Markenphilosophie sollte der Funktionsumfang auf das Notwendige reduziert werden und alle Komponenten mussten in Design und Bedienbarkeit die ästhetischen Ansprüche der Marke widerspiegeln. Alcatel-Lucent Enterprise und sein Premium Partner COM plan + service stellten sich erfolgreich dieser Herausforderung.

Das Unternehmen

Zeitloses Design, funktionale Gestaltung und Qualität «Made in Germany»: Das sind die Kennzeichen der Marke LAMY. Mit Klassikern wie dem LAMY 2000 oder dem LAMY safari inspiriert Lamy Schreibbegeisterte rund um die Welt, und das seit über 50 Jahren. Mittlerweile ist Lamy nicht nur Marktführer in Deutschland, sondern hat sich zu einer international begehrten Lifestyle-Marke entwickelt. Dabei fertigt das Unternehmen seine hochwertigen Design-Schreibgeräte nahezu vollständig am Standort Heidelberg.

Ausgangssituation

Lamy setzte eine Kommunikationsanlage ein, mit der das Telefonieren problemlos möglich war, die aber nicht mehr so wachsen konnte, wie es nötig gewesen wäre. Auch bot die ebenfalls installierte Call-Center-Lösung nur einen begrenzten Funktionsumfang. Eine weitere Einschränkung bestand darin, dass die Administration der Anlage durch die hauseigene IT schwierig war. Gleichzeitig ließ der Support durch den Anbieter nach, da für diesen „älteren“ Anlagentyp immer weniger Fachpersonal verfügbar war.

“**Unsere Vision einer Custom-TK-Lösung ist aufgegangen. Wir verfügen nun über ein extrem stabiles, einfach zu bedienendes System und konnten zugleich den Supportaufwand minimieren – sowohl bei unserer eigenen IT als auch bei unserem Partner COM plan + service.**”

TILO ERMILICH,
IT-VERANTWORTLICHER BEI LAMY



In dieser Situation entschied das Unternehmen, die vorhandene Anlage durch eine zukunftsfähige Lösung zu ersetzen, die seine hohen Anforderungen an Funktionsumfang, Administrierbarkeit, Support und Design erfüllte.

Auswahl

Bei der Bedarfsermittlung und Systemauswahl ließ Lamy sich durch einen externen Technologieberater unterstützen, der langjährige Erfahrung in der Planung und Projektierung von Kommunikationsprojekten hat. Gemeinsam erstellte man eine Shortlist mit drei Anbietern, die eingeladen wurden, ihre Lösungen zu präsentieren.

Bei der Auswahl der neuen TK-Lösung orientierte sich das Projektteam stark an der Unternehmensphilosophie einer Reduktion auf das Notwendige und eines ästhetischen Anspruchs, der sich sowohl bei den Geräten als auch bei der Bedienung widerspiegeln sollte.

Die Wahl fiel auf Alcatel-Lucent Enterprise und COM plan + service. Ausschlaggebend für die Entscheidung waren die übersichtliche Administration der Anlage, die nachgewiesene Kompetenz und räumliche Nähe von COM plan + service sowie das überzeugende Design der angebotenen Systeme.



Lösung

Der Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server bildet den Kern der neuen Lösung. Alle Server-Komponenten werden als virtuelle Maschinen betrieben, alle Endgeräte sind IP-Geräte. Das Netzwerk wird mit dem Alcatel-Lucent OmniVista® Network Management System administriert.

Die UC-Lösung OpenTouch® von Alcatel-Lucent nutzt Lamy für die Computer-Telefonie-Integration (CTI), die Anzeige von Präsenzinformationen und die Single-Number-Funktion. Ergänzt wird das System durch das robot5 ContactCenter von COM plan + service.

Funktionalität

Lamy verfügt nun über eine zukunftsfähige Lösung, die alle modernen Telefonie-Funktionen bietet. Konferenzgespräche können ganz einfach aufgebaut werden. Jeder Mitarbeiter hat seine persönliche Fax-Adresse.

Für die Mitarbeiter am Empfang wurde ein Alarmknopf realisiert, mit dem im Notfall automatisch eine definierte Gruppe von Personen angewählt wird. Für Mitarbeiter in Nachtschichten könnte die Alarmfunktion durch eine Lageerkennung ergänzt werden.

Das robot5 ContactCenter, das für die Anforderungen von Lamy angepasst wurde, verteilt die Inbound- und Outbound-Gespräche des Vertriebs - und alle eingehenden Gespräche, wenn der Empfang nicht besetzt ist.

Integration

Über ein Add-In von Alcatel-Lucent wurde das eingesetzte E-Mail-System IBM Notes integriert. Damit können die Mitarbeiter Kontakte aus IBM Notes direkt anrufen oder eine Rufnummer in einem beliebigen Text markieren, um automatisch das Gespräch aufzubauen. Ein SMS-Host verschickt SMS-Nachrichten über das E-Mail-System.

Eine weitere Schnittstelle verbindet die neue Lösung mit dem ERP-System des Unternehmens, sodass Kunden direkt aus der Auftragserfassung heraus angerufen werden können und sich die entsprechende Kundenmaske des ERP-Systems automatisch öffnet, wenn ein Kunde anruft.

Implementierung

Aus den Alcatel-Lucent-Komponenten wollte Lamy sein eigenes TK-System gestalten. Deshalb bestand bei der Implementierung die wesentliche Herausforderung darin, die Reduktion der Funktionalität, die Bedienungslogik wie auch die Call-Flows genau nach dem geplanten Design umzusetzen.

Hilfreich beim Customizing der Lösung war, dass der Implementierungspartner einen Projektleiter benannte, dem der Spirit dieses Lösungsgedankens sehr nahelag.

Nachbesserungen für Sonderwünsche wie flexible AB-Ansagen und Änderungen am Call-Center wurden von COM plan + service immer schnell und kompetent umgesetzt.

Ergebnis

Alle Mitarbeiter, die für ihre Arbeit ein Telefon benötigen, sind an die neue Anlage angeschlossen. Sie setzen etwa zu gleichen Teilen Tischtelefone und DECT-Mobiltelefone ein, die insbesondere die Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt durch ein Headset ergänzen.

Die OpenTouch-Funktionen werden von allen Mitarbeitern genutzt, die einen PC haben. Das ContactCenter ist überwiegend beim Vertrieb im Einsatz und wird darüber hinaus für die Anrufverteilung genutzt, wenn der Empfang nicht besetzt ist.

Vorteile und Nutzen

Ein wesentlicher Vorteil des neuen Systems ist die bessere Administrierbarkeit. Als reine IP-Lösung erfordert die Telefonie kein eigenes Netz. Die flexible TK-Lösung steht an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung. Konferenzschaltungen können jetzt einfacher aufgebaut werden. Anwender mit vielen Terminen sind über die Single-Number-Funktion sehr glücklich, bei der das iPhone parallel zum Festnetztelefon klingelt.

HERAUSFORDERUNGEN

- Schwierige Administration der vorhandenen TK-Anlage
- Begrenzter Funktionsumfang der Call-Center-Lösung
- Unzureichender Support durch den Anbieter

LÖSUNGEN

- Leistungsstarker Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server
- Reine IP-Lösung
- UC-Funktionen wie CTI, Single Number, Präsenz-informationen

VORTEILE

- Bessere Administrierbarkeit
- Moderne Funktionalität
- Flexibel und zukunftsfähig
- Geringer Supportaufwand

“Die gründliche Planung des Projekts und der Anspruch aller Beteiligten auf eine funktional und technisch perfekte Umsetzung der neuen Lösung hatte zur Folge, dass wir ein System abliefern konnten, das maßgeschneidert nach den Kundenbedürfnissen funktioniert und sich optimal in die IT-Umgebung der LAMY einfügt.“

FLORIAN KEILMANN, KEY ACCOUNT MANAGER
BEI DER COM PLAN + SERVICE GMBH