

MEWA Textil-Service

Standardisierung der europaweiten TK-Landschaft erhöht Effizienz und Komfort.

„Mit der neuen Lösung profitieren wir von erheblichen Synergieeffekten. Die modernen Tools ermöglichen komfortable Sprachkommunikation an jedem Ort. So konnten wir im Frühjahr 2020 auch vom Homeoffice aus den Betrieb ohne Unterbrechung und mit voller Produktivität aufrechterhalten.“

Hagen Block, Projektleiter, MEWA Textil-Service

MEWA Textil-Service bietet Full-Service-Leistungen für Berufs- und Schutzkleidung, Putztücher und andere Betriebstextilien an. Mit 45 Standorten in 14 Ländern, rund 5.700 Mitarbeitern und rund 190.000 Kunden ist MEWA einer der führenden Textil-Management-Anbieter in Europa.

HERAUSFORDERUNGEN

2017 beschloss MEWA, seine sehr heterogene TK-Infrastruktur durch eine einheitliche Lösung für alle Standorte zu ersetzen. Den Nutzern sollte eine moderne Arbeitsumgebung mit Telefonie und Unified-Communications-Funktionen wie Chat, Voice Mail und Collaboration-Tools geboten werden, die auch remote genutzt werden kann.

AKTION

MEWA beauftragte die COM plan + service GmbH, deren Konzept in der Ausschreibung und der Pilotinstallation überzeugt hatte. Den Kern der neuen Lösung bildet der Kommunikationsserver Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise, der cloudbasiert und hochverfügbar in zwei Rechenzentren installiert wurde. Alle 45 Standorte werden an diesen Server angeschlossen. DeskPhones oder Softphone-Clients stellen die komfortablen Funktionen zur Verfügung. Die Call-Center-Lösung robot5 Agent Line Office von COM plan + service ermöglicht einen effizienteren Personaleinsatz und die flexible Anrufweiterleitung. Der robot5 Alarmserver erleichtert die Überwachung von Prozessen in der Fertigung und den Großwäschereien durch automatische Alarmierung. Die Realisierung des Projekts erfolgt in drei Phasen: Nach einer Pilotinstallation in Weil im Schönbuch folgte 2018 die zentrale Installation in den Rechenzentren, anschließend wurden die zwölf Standorte in Deutschland angebunden. Bis Ende 2022 wird die Lösung schrittweise im Ausland ausgerollt.

PRODUKTE UND SERVICES

[Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise](#)

[Alcatel-Lucent DeskPhones 8018\(s\), 8028\(s\), 8058s, 8029\(s\)](#)

[Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System](#)

[Alcatel-Lucent OpenTouch® Unified Communications](#)

[Alcatel-Lucent OpenTouch® Softphone](#)

[robot5 Agent Line Office und robot5 Alarmserver](#)

ERGEBNISSE

Technische Vorteile

- Cloudbasierte Installation des Servers vereinfacht Roll-out und Wartung
- Zentrale Administration mit standortübergreifendem Netzwerk-Management
- Einheitliche Funktionen und Service-Levels an allen Standorten
- Neue Applikationen müssen nur einmal getestet werden
- Intelligentes Call-Routing
- Automatische Alarmierung

Finanzielle Vorteile

- Effizienterer Personaleinsatz
- Bessere Auslastung der Mitarbeiter
- Erhöhte Transparenz
- Synergien und Kosteneinsparungen durch Standardisierung und niedrigeren Administrationsaufwand

Benutzererfahrung

- Äußerst schnelle Einrichtung von Heimarbeitsplätzen für nahtlose Verfügbarkeit und Produktivität
- Softphone-Clients stellen komfortable Telefoniefunktionen auf Desktops und mobilen Endgeräten zur Verfügung
- Durch Anrufweiterleitung können die Nutzer ihre Erreichbarkeit selbst steuern

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

Case Study

BRANCHE: DIENSTLEISTUNGEN

INSTALLATION: 2018 (D) bis 2022

LAND: DEUTSCHLAND

ANZAHL DER NUTZER: 4.600

UNTERNEHMEN:

MEWA Textil-Service AG