



ALE

Where
Everything
Connects

BRANCHE

PRODUZIERENDES GEWERBE

REGION

DEUTSCHLAND

COMPANY

PROPHETE GMBH U. CO. KG



Führender Fahrradhersteller bleibt mit Alcatel-Lucent Enterprise in Bewegung

PROPHETE implementiert modernste Infrastruktur
für Contact Center und Kommunikation

Fallstudie

PROPHETE GmbH u. Co. KG

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Innovation, Qualität und Kundendienst kennzeichnen das Familienunternehmen PROPHETE, das heute einer der größten Hersteller von Fahrrädern in Deutschland ist. Auch bei seiner Unternehmenskommunikation legt PROPHETE größten Wert auf innovative Technologie, maßgeschneiderte Lösungen und exzellenten Service. Den richtigen Partner dafür hat das Unternehmen bereits im Jahr 2003 gefunden: die Nachrichtentechnik Bielefeld GmbH (NTB), einen langjährigen Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise, der jetzt die konvergente Infrastruktur für die Unternehmenskommunikation bei PROPHETE modernisiert und erweitert hat.

PROPHETE - immer in Bewegung

Fast 110 Jahre Erfahrung und Erfolg im Bereich Mobilität auf zwei Rädern sprechen für sich. Und für PROPHETE als Impulsgeber in der Fahrradbranche.

Seit 1908 produziert und verkauft PROPHETE mit Hauptsitz in Rheda-Wiedenbrück und einem zweiten Firmensitz in Oldenburg, Fahrräder und Fahrradzubehör. Das inhabergeführte Familienunternehmen baut hochwertige und erschwingliche Fahrräder für jedermann - Kinderfahrräder, City - und Mountain Bikes, sowie Trekkingräder und e-Bikes. Unter den Dachmarken PROPHETE und REX werden die Fahrräder über Kaufhäuser, Fachhändler, Baumärkte und Online-Händler in ganz Deutschland und Europa vermarktet.

PROPHETE legt großen Wert darauf, immer wieder aufs Neue den Status quo zu hinterfragen. Zu den jüngsten Innovationen gehören beispielsweise RFID-Chips in e-Bikes, die in Verbindung mit einem Smartphone das Fahrrad „aufschließen“, die Navigation ermöglichen und die verbleibende Stromleistung anzeigen. Ganz im Sinne des eigenen Anspruchs „Keep moving“ sorgt PROPHETE dafür, dass es als Unternehmen Innovationsführer bleibt und seinen Kunden mit kreativem Produktdesign modernste Produkte zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis bietet.

Viele Komponenten, ein System - modernste Technologie für ein innovatives Unternehmen

Auch bei seiner Unternehmenskommunikation legt PROPHETE größten Wert darauf, immer auf dem neuesten Stand der Technik zu sein. Den richtigen Partner dafür hat das Unternehmen schon vor einiger Zeit gefunden: Seit 14 Jahren vertraut es bei der Konzeption und Realisierung seines Netzwerks und seiner Kommunikationssysteme auf die Nachrichtentechnik Bielefeld GmbH (NTB), einen langjährigen Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise. Mit dem jüngsten Upgrade hat PROPHETE seine Kommunikationsinfrastruktur mit einem konvergenten Sprach- und Datennetz und einer Kundendienstlösung umgestaltet. Das neue Alcatel-Lucent Enterprise-Netzwerk bietet allen PROPHETE-Mitarbeitern verbesserte mobile Konnektivität - vom High-End-Montagearbeitsplatz bis zum Kundenservicecenter - und vereinfacht den IT-Betrieb durch Netzwerkmanagement und -konfiguration auf einer einheitlichen Plattform.

PROPHETE: Daten und Fakten

- Inhabergeführtes Familienunternehmen
- Gegründet 1908 durch Hermann Paul Propete
- Hauptsitz in Rheda-Wiedenbrück, Fachhandelszentrum in Oldenburg, diverse Produktionsstätten
- Jahresumsatz 150 Millionen Euro
- Rund 400 Mitarbeiter
- Vertrieb in Deutschland, Österreich, Schweiz und weltweiter Export
- Weitere Informationen: <https://www.prophete.de>



Telefonie

Für die Sprachkommunikation wurde ein Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server für 180 Teilnehmer in Rheda-Wiedenbrück implementiert und ein zweiter Server in Oldenburg. Die beiden Server sind miteinander und mit einem weiteren Firmenstandort in Memmingen verbunden. 2017 wurden diese Server durch das Einspielen der neuesten Software-Version modernisiert und um Computer Telephony Integration (CTI) erweitert.

LAN-Infrastruktur

Im Jahr 2007 hat PROPHETE sein neues Verwaltungsgebäude in Rheda-Wiedenbrück bezogen, das mit einer strukturierten Verkabelung und Switches von Alcatel-Lucent Enterprise ausgestattet wurde. Neue hochmoderne Montage-Arbeitsplätze und der Einsatz eines monitorgeführten Reparatursystems in der Produktionshalle machten 2016 die Bereitstellung einer höheren LAN-Bandbreite erforderlich.

Um diese Anforderung zu erfüllen, wurde die Produktionsstätte mit Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6900 LAN-Switches in Virtual Chassis ausgestattet. Ein Virtual Chassis bestehend aus mehreren Switches. Dadurch konnte die Anbindung zum Edge-Bereich mit 10 Gigabit Ethernet (10 GigE) realisiert werden. Alte Spanning-Tree-Protokolle wurden durch neue, leistungsfähigere ersetzt, u.a. durch das Shortest Path Bridging (SPB). Das unterstützt Echtzeit-Applikationen wie Voice und Video, die eine größere Bandbreite, höhere Verfügbarkeit und eine Konvergenzzeit im Millisekunden-Bereich erfordern. Zusätzlich wurde verstärkt auf Ausfallsicherheit geachtet, so dass in entscheidenden Bereichen eine sichere, zuverlässige Kommunikation gewährleistet ist.

WLAN-Infrastruktur

Eines der Hauptziele von PROPHETE war es, den Zugriff der Mitarbeiter auf das drahtlose Netzwerk deutlich zu vereinfachen - durch verbesserte Mobilität zur Steigerung der Produktivität und der Arbeitszufriedenheit. Das WLAN-Netz in Rheda-Wiedenbrück mit OmniAccess® WLAN Access Points und Controllern wurde auf die neueste Technologie (802.11ac Wave 2) aufgerüstet, um eine bessere Abdeckung zu realisieren. Die neue, flächendeckende WLAN-Ausleuchtung und die Möglichkeit, sich mit denselben Login-Daten beim LAN und beim WLAN anzumelden, erleichtern das tägliche Arbeiten enorm. So können in der Logistik nun die neuesten WLAN-Protokolle für mobile Terminals überall im Lager eingesetzt werden, und der Kundendienst erfasst über Tablets in Echtzeit Daten im Warenwirtschaftssystem. Gäste können sich unkompliziert und sicher am WLAN anmelden. Seit 2016 verfügt auch das Fachhandelszentrum in Oldenburg über ein modernes WLAN.

Call Center

Eine weitere Anforderung bestand darin, die Erreichbarkeit im Call Center zu erhöhen und statistische Auswertungen der Call-Center-Aktivitäten zu ermöglichen. Durch den Einsatz des skill-basierten Routings von Alcatel-Lucent Enterprise wurde die Kommunikation optimiert. Der Anrufer wird nach Auswahl seines Anliegens zu dem Mitarbeiter verbunden, der zu dem jeweiligen Thema am besten Auskunft geben kann. Die Alcatel-Lucent 4059 IP Attendant Console und der Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant liefern

Eingesetzte Produkte von Alcatel-Lucent Enterprise

- OmniPCX Enterprise Communication Server
- OmniSwitch 6900 Stackable LAN Switch
- OmniAccess WLAN Access Points
- OmniAccess WLAN controller
- OmniVista 8770 Network Management System
- Alcatel-Lucent 4059 IP Attendant Console
- Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant



Fallstudie

PROPHETE GmbH u. Co. KG

Kundendienststatistiken in Echtzeit, so dass CallCenter-Manager jederzeit dynamisch auf ein erhöhtes Telefonaufkommen reagieren können. Die neue CallCenter-Lösung gibt dem Anwender Flexibilität und Kontrolle, sodass die Kundenbetreuer komfortabler und effizienter arbeiten können - und einen qualitativ hochwertigen Service bieten. Mit dieser Lösung können die Call Center-Teams den ersten Kontakt leichter in eine nachhaltige Geschäftsbeziehung verwandeln.

Netzwerkmanagement

Neben der Anrufverwaltung und den Echtzeit-Statistiken im Call Center bietet Alcatel-Lucent Enterprise mit dem Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System (NMS) auch eine zentralisierte Netzwerkverwaltung. Das integrierte NMS visualisiert die automatische Anrufvermittlung auf dem OmniPCX Enterprise Communication Server, erleichtert die Konfiguration und vereinfacht das Netzwerk-Management. Mit den OmniPCX Enterprise® Communication Servern, der Alcatel-Lucent 4059 IP Attendant Console und dem Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant verfügt PROPHETE über eine hochmoderne konvergente Infrastruktur, die Sprache und Daten, LAN und WLAN nahtlos miteinander verbindet.

Für die Zukunft gerüstet

Der nächste Schritt auf dem Weg zu einer vollständig integrierten IT-Landschaft für PROPHETE und seinen Partner ist die Integration des Salesforce-basierten CRM-Systems in die Telekommunikationslösung. Auf diese Weise könnte das System automatisch entscheiden, an welchen Mitarbeiter ein eingehender Anruf durchgestellt wird, basierend auf der Aktivität, mit der dieser Mitarbeiter gerade beschäftigt ist.

„Bei Produktinnovationen und der Servicefreundlichkeit ist PROPHETE ganz vorne dabei. Damit das auch künftig so bleibt, brauchen wir eine Infrastruktur, die uns effektiv und effizient unterstützt“, sagt Thomas Myller, Projektleiter ITK-Infrastruktur bei PROPHETE. „Und dabei hilft uns seit 2003 NTB als verlässlicher Partner, der unsere Anforderungen zu 100 Prozent versteht und uns mit modernster Sprach- und Netzwerk-Technologie von Alcatel-Lucent Enterprise immer genau die richtige Lösung liefert, die unsere Unternehmensziele unterstützt.“

„Die Installation bei PROPHETE zeigt sehr anschaulich, wie reibungslos die verschiedenen Komponenten unseres Angebots zusammenarbeiten – Sprache und Daten, LAN und WLAN, Call Center und Netzwerkmanagement“, sagt Ingo Schneider, Director Business Development Data Network Infrastructure Europe & North (EUNO) bei ALE. „So erhält der Kunde eine konvergente Lösung, die Echtzeit-Transparenz und effiziente Steuerung bietet und alle seine individuellen Kommunikationsanforderungen abdeckt.“

HERAUSFORDERUNGEN

- Modernisierung und Erweiterung der Unternehmenstelefonie
- Höhere LAN- und WLAN-Bandbreite
- Erweiterung der WLAN-Abdeckung

LÖSUNGEN

- Mobiler Campus
- Kundendienst

VORTEILE

- Einheitliche, konvergente LAN- und WLAN-Lösung
- Höhere Bandbreite
- Höhere Netzwerkverfügbarkeit
- Höhere Mitarbeiterproduktivität
- Zukunftssicherheit durch innovative Technologie
- Anmeldung am LAN und WLAN mit denselben Login-Daten
- Management und Konfiguration des Netzwerks auf einer Plattform
- Einheitliches Interface für die Konfiguration der Mitarbeitergeräte

🔗 PROPHETE ist ein sehr innovatives Unternehmen, und das wird auch durch seine Kommunikationsinfrastruktur reflektiert“, sagt Daniel Brosend, Geschäftsführer bei der Nachrichtentechnik Bielefeld GmbH. „Auf Basis der Technologie von Alcatel-Lucent Enterprise können wir PROPHETE eine moderne Infrastruktur liefern, mit der das Unternehmen auch für künftige Anforderungen und seine weitere digitale Transformation bestens gerüstet ist. 🔗

DANIEL BROSEND, MANAGING DIRECTOR - NACHRICHTENTECHNIK BIELEFELD