

CASE STUDY

nfon
ndless business
communication

NACHHALTIGKEIT STÄRKEN MIT ZUKUNFTSSICHERER KOMMUNIKATIONS-LÖSUNG

„Mit der nfon Lösung konnten wir unsere Kommunikationsanwendungen erweitern und gleichzeitig eine Kostenreduzierung um mehr als 30% erzielen.“

Benjamin Beinroth,
IT-Leitung, tegut...



Stand Januar 2013

nfon AG
Leonrodstraße 68
80636 München
089 453 00 0
info@nfon.net
www.nfon.net

CASE STUDY



tegut...
gute Lebensmittel

NACHHALTIGKEIT STÄRKEN MIT ZUKUNFTS- SICHERER KOMMUNIKATIONS-LÖSUNG

TEGUT... GUTE LEBENSMITTEL IN HESSEN

Tante Emma wäre stolz gewesen. Bei tegut... gibt es rote saftige Äpfel, frisch duftende Brötchen und täglich neue Rezepte und Serviervorschläge zu Bohnen-Eintopf oder einem Filetsteak mit glasierten Steckrüben. Das 1947 gegründete Handelsunternehmen steht für beste Qualität und Nachhaltigkeit bei Nahrungsmitteln. Der Verzicht auf Gentechnik und die Schonung natürlicher Ressourcen ist tegut... seit Jahrzehnten genauso wichtig wie sein Engagement beim Klimaschutz. Das Unternehmen hat die höchsten Ansprüche an seine Lieferanten und macht bei der Auswahl des Telefonanlagenanbieters keine Ausnahme. Deshalb setzt tegut... auf die Cloud-Kommunikationslösung der nfon AG.

DIE AUSGANGSSITUATION

Gute Lebensmittel anzubieten und damit einen Beitrag zum guten Leben zu leisten, ist das erklärte Ziel des Handelsunternehmens. Diese Lebensmittel bietet tegut... seinen Kunden in rund 280 Märkten von Göttingen bis Würzburg an. Rund 5000 Mitarbeiter beschäftigt das Handelsunternehmen, von denen über 800 in der Zentrale in Fulda für die Belieferung und Koordination des Filialnetzes verantwortlich sind. Dabei spielt die Kommunikation und damit die Nutzung fortschrittlichster Kommunikationstechnologie für tegut... eine entscheidende Rolle. Das bestehende, noch keine 5 Jahre alte Kommunikationssystem entsprach schon nicht mehr den Anforderungen und sollte modernisiert werden. Zusätzlich wünscht sich tegut... eine Vereinfachung der Call-Center Administration, Funktionserweiterungen im Call-Center-Bereich, der CTI-Anwendung und eine Anbindung der

bestehenden Fax-Server-Lösung von Ferrari. Ein Hochrüsten des Systems hätte die ohnehin kostenintensive Telefonanlage verteuert, außerdem wäre die Administration noch aufwändiger geworden. Aus diesem Grund entschied sich tegut... 2011 für die vollständige Erneuerung der Kommunikationsumgebung. Im Blickpunkt standen folgende Ziele: Optimierung der Kommunikationsprozesse durch neue Leistungsmerkmale und stärkere Integration in die Unternehmens-IT sowie niedrigere Betriebskosten. Ein entscheidendes Kriterium war dabei die Zukunftssicherheit der Lösung, um ohne kostenintensive Hochrüstaktionen technologisch immer auf dem neuesten Stand zu bleiben.

DIE HERAUSFORDERUNG

tegut... fragte verschiedene Anbieter von Informations- und Kommunikationssystemen an. Voice-over-IP-Systeme und Open-Source-Anwendungen wur-

den modernen Cloud-Lösungen gegenübergestellt. Nach der umfangreichen Testphase einer Cloud-Lösung der nfon AG entschied sich tegut... für nfon als neuen Partner. Die Lösung beinhaltet:

- Telefonanlagen-Tarif nfon Standard wichtigste Leistungsmerkmale für tegut... im Tarif Standard enthalten u.a.
 - CTI in Citrix-Umgebung
 - Call-Center-Funktion mit Zeitsteuerung, Warteschlangen und interaktiven Sprachdialogen
 - Anbindung Fax-Server-Lösung von Ferrari
 - Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmern
- Systemtelefone von snom
- Konferenztelefone von Polycom
- Multi Port Analogadapter von Patton
- Anbindung an das Unternehmens-MPLS (Multiprotocol Label Switching) der tegut...



DER NUTZEN

Für die tegut... bedeutet die Zusammenarbeit mit der nfon AG:

- Nahtlose Integration in vorhandene IT-Anwendungen dank offener Standards
- Ständige Erweiterung der Leistungsmerkmale durch kostenlose Software-Updates
- Höhere Service-Qualität durch einen zuverlässigen Partner
- Wesentliche Leistungsmerkmale bereits im Standardtarif enthalten
- Bedienerfreundlich für Anwender und Administrator
- Einfache Skalierbarkeit durch das Pay-as-you-grow Tarifmodell
- Keine Investition in eine eigene Telefonanlage
- Nachhaltigkeit und Zukunftssicherheit

QUALITÄT SCHAFFT VERTRAUEN – AUCH IN DER KOMMUNIKATION

Die Qualität von Obst und Gemüse, Backwaren, Fleisch oder Wurst ist entscheidend für das Vertrauen der Kunden. Niemandem schmeckt das zu fettige Croissant oder die leicht bräunliche Banane, auch wenn es sich dabei um eine Bio-Banane handelt. Gleiches gilt für die Kommunikationswelt. Für tegut... schafft das umfassende Leistungsspektrum der nfon Lösung genau dieses Vertrauen und

spielte bei der Entscheidung des Handelsunternehmens für nfon als Partner eine wesentliche Rolle. So nutzt tegut... neben virtuellen Konferenzräumen und leistungsstarken, in Outlook integrierten CTI-Funktionen auch die komfortablen Call-Center-Funktionen mit individuellen Sprachdialogen und Warteschlangen bis hin zur zeitgesteuerten Anrufverteilung. Für bessere Erreichbarkeit könnte der One-Number-Service bei Fixed Mobile Convergence, durch den die im Unternehmen eingesetzten Smartphones zu vollwertigen Nebenstellen werden, sorgen. Die in jeder Hinsicht hohen Anforderungen der tegut... konnte die nfon Lösung, deren Qualität und Sicherheit TÜV-zertifiziert sind, mit Bravour erfüllen.

DIE FRISCHE MACHT DEN UNTERSCHIED

Das goldbraunste Croissant und die fruchtigste Banane schmecken jedoch nicht, wenn sie zu alt sind. Die beste Qualität verliert schnell an Wert, wenn die Frische fehlt. Sie macht den Unterschied. Auch die Frische von Produkten und Leistungsmerkmalen einer Telefonanlage machen in der Welt der Telekommunikation den entscheidenden Unterschied.

Durch die schnelle Weiterentwicklungen von Produkten und Software sind in den meisten Fällen neu erworbene

Kommunikationssysteme schon nach kurzer Zeit nicht mehr auf einem aktuellsten Stand und können oft nur durch kostenintensive Hardware-Upgrades und Software-Updates technologisch auf der Höhe der Zeit gehalten werden. Da tegut... genau diese Erfahrung mit seinem letzten Lösungsanbieter gemacht hatte, entschied sich das Handelsunternehmen nach ausgiebiger Recherche für eine Cloud-Kommunikationslösung der nfon AG. Die Lösung benötigt keine eigene Hardware vor Ort und bleibt durch zentrale Software-Updates innovativ und fortschrittlich. Damit entspricht der Einsatz der nfon Lösung genau





dem Nachhaltigkeits-Prinzip des Handelsunternehmens, da es langfristig Hardware reduzieren und Energiekosten senken kann.

„Qualität und Leistungsumfang der nfon Lösung haben uns ebenso überzeugt, wie deren ständige Aktualität. Dabei ist das System in Bedienung und Administration komfortabel und einfach zugleich.“

Thomas Pfeffermann,
Systemadministrator, tegut...

NAHTLOSE INTEGRATION IN GESCHÄFTSPROZESSE GENERIERT KOMMUNIKATIONSVORTEILE

Kühlregal und Käsetheke müssen täglich frisch gefüllt sein. Einkauf, Produktion und Lagerhaltung sind dafür erforderliche Geschäftsprozesse, die das Handelsunternehmen tegut... über sein SAP-System abwickelt. Das Fax gehört in diesem Unternehmensbereich zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel. Die seit Jahren bestehende Fax-Server-Lösung von Ferrari, die in die SAP-Lösung integriert war, konnte aufgrund standardisierter Schnittstellen der nfon Lösung einfach

beibehalten werden. Die Cloud-Lösung konnte direkt in das MPLS der tegut... eingebunden werden. Auch die in Outlook integrierte CTI-Lösung läuft reibungslos als Terminal-Server-Anwendung in der Citrix-Umgebung des Handelsunternehmens.

„Unsere bestehenden Geschäftsprozesse wurden durch die nahtlose Integration der Kommunikationslösung von nfon nachhaltig optimiert.“

Benjamin Beinroth,
IT-Leitung, tegut...

„Mit der nfon Lösung konnten wir unsere Kommunikationsanwendungen erweitern und gleichzeitig eine Kostenreduzierung um mehr als 30% erzielen.“

Benjamin Beinroth,
IT-Leitung, tegut...



Stand Januar 2013