



Gleich, um 8:30 Uhr geht es los!

ESTOS Webinar

**Wie steigere ich Umsatz mit Unified Communications-Software:
Erfolgreicher Verkauf von UC-Lösungsbausteinen**

A graphic on a light green background. On the left is a black monitor icon with the ESTOS logo and the word "Webinar" on its screen. To the right of the monitor, the text "FACE the future" is written in a large, bold, black, sans-serif font.

FACE the future


Starnberg und Berlin | September 2014




Herzlich Willkommen!



Eric Kirchner
Accounts Director Sales Partner

 +49 (8151) 1878-414


 +49 (176) 70630915


 eric.kirchner@estos.de

 <https://go.estos.de/eric.kirchner>



Thomas Pecher-Wagner
Senior Product Manager

 +49 (8151) 36856-161

 +49 (178) 6957294

 tp@estos.de

 <https://go.estos.de/tp@estos.de>

Agenda

Wie steigere ich Umsatz mit Unified Communications-Software: Erfolgreicher Verkauf von UC-Lösungsbausteinen

- Typische Einsatzszenarien der ESTOS Lösungsbausteine
 - Ein paar Referenzen
- Produktübersicht
 - ProCall Enterprise/ProCall Analytics/ProCall für Mac/ProCall Mobile
 - Contact Kit / Call Control Gateway
- Effektive Kommunikation durch Unified Communications-Mehrwerte

Anwendungsfälle

Referenzberichte

Referenzbericht:

HIMMELSBACHER UND SAUER



Durch den Einsatz der ESTOS Softwarelösungen können unsere Mitarbeiter die Stammdatenpflege in DATEV, Outlook und ESTOS verknüpfen und vereinfachen. So verfügen wir jetzt über eine moderne, effektive Suche in allen Kontaktdatenquellen mit Nutzung der Hotkeys und diverser anderer Komfortfunktionen.

Alfred Himmelsbach, Geschäftsführer

Das Unternehmen

Die **Himmelsbach & Sauer GmbH** wurde einst als Steuerbüro gegründet und ist mittlerweile eine Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die **2013 von Focus Money als Top Steuerberater ausgezeichnet** wurde. Durch ein stetiges Wachstum betreut das Unternehmen mittlerweile einen Mandantenkreis vom Kleinunternehmen bis hin zum Weltmarktführer. Sämtliche Mitarbeiter verfügen über ein Höchstmaß an fachlichem Niveau und bieten effektive Betreuung und individuell abgestimmte Beratung. Durch regelmäßige Fortbildungen und Investitionen in die Mitarbeiter hat sich das Unternehmen einen herausragenden Qualitätsanspruch erarbeitet, der weit über die Region bekannt ist.

Die Herausforderung

Die Verantwortlichen bei Himmelsbach & Sauer setzten bei ihren Recherchen nach einer geeigneten neuen Softwarelösung voraus, dass die bereits bestehende TK-Anlage erhalten bleibt. Die Herausforderung an die neue Kommunikationslösung bestand folglich darin, die **existierende TK-Anlage** mit einem **modernen Kommunikationsmittel** zu verknüpfen und dadurch mehrfache Datenpflege in verschiedenen Bereichen bezüglich der Telekommunikationsmittel zu vereinheitlichen. Dadurch soll den Mitarbeitern die Kommunikation zu Mandanten, Behörden und Ämtern effektiv erleichtert werden.

Firmenprofil

Branche:
Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung

Standort/e:
Lahr und Seelbach

Mitarbeiter:
ca. 40



Himmelsbach & Sauer GmbH

Steuerberatungsgesellschaft, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Referenzbericht:

AUTOHAUS STEINBÖHMER



Kommunikation ist das A und O in einer serviceorientierten Dienstleistungsgesellschaft – besonders bei unterschiedlichen Standorten dürfen keine wichtigen Informationen zum Nachteil des Kunden verloren gehen.

Markus Seidl, Geschäftsführer

Das Unternehmen

Die Steinböhmer GmbH & Co. KG wurde 1953 von Karl-Heinz und Martha Steinböhmer gegründet und ist heute eines der erfolgreichsten Autohäuser im Raum Bielefeld. Mit **ca. 100 Mitarbeitern an drei Standorten**, zwei davon in Bielefeld und der dritte in Schloß Holte-Stukenbrock, engagiert sich das Unternehmen besonders stark für die Ausbildung junger Leute. Seinen Kunden bietet das Autohaus Steinböhmer ausgewählte Gebrauch- und Neuwagen von VW, Audi, Skoda und Seat an. Die vielfältigen Angebote und individuelle Kundenprogramme sowie ein hoher Fokus auf die Kundenzufriedenheit führen dazu, dass das Autohaus Steinböhmer eines der erfolgreichsten Autohäuser der Region ist.

Die Herausforderung

Es sollte eine Lösung gesucht werden, welche die Kommunikation mit dem Kunden und der drei Standorte untereinander verbessern würde. Grundvoraussetzung war, dass sich die **VW/Audi Datenbank an alle drei unterschiedliche TK-Anlagen** anbinden lässt. Verpasste Anrufe, mangelnde Erreichbarkeit und fehlende Informationen zum Nachteil des Kunden - diese Schwächen sollten beseitigt werden. Weiterhin sollte die Zeitplanung der eingesetzten Servicekräfte verbessert werden und das Kommunikationsverhalten schneller ausgewertet werden können. Vereinfachte und schnellere Kommunikation der Mitarbeiter untereinander, durch die Möglichkeit der Statusänderung der Präsenzinformation, wie z. B. wer im Gespräch oder auch außer Haus ist, wurde ebenfalls als erfolgskritisches Merkmal festgelegt.

Firmenprofil

Branche:
Automobil



Standort/e:
Bielefeld (*2) und Schloß Holte-Stukenbrock

Mitarbeiter:
ca. 100, davon 55 Arbeitsplätze mit ESTOS Software

Referenzbericht:

LANDWIRTSCHAFTSVERLAG MÜNSTER



Die Leistungsmerkmale von ProCall für Mac erleichtern uns das Arbeitsleben immens und sind für unsere Infrastruktur mit Windows und Mac basierten Arbeitsplätzen die richtige Wahl. Wir würden die Entscheidung für die ESTOS Produkte immer wieder treffen.

Thorsten Schmidt, Projektverantwortlicher LV Münster

Das Unternehmen

Der Landwirtschaftsverlag Münster beschäftigt über 500 Mitarbeiter und publiziert Zeitschriften, Bücher und neue Medien für die Landwirtschaft und den ländlichen Raum. Mit über 20 Titeln ist er der führende europäische Fachverlag für Agrarmedien. Neben dem Landwirtschaftlichen Wochenblatt Westfalen-Lippe und den führenden nationalen Agrarfach-Magazinen top agrar und profi gehört der Erfolgstitel Landlust zum Portfolio des Verlags. Mit verschiedenen Online-Angeboten, u. a. die Internetplattformen traktorpool.de und rimondo.com, dem eigenen Buchverlag und zwölf in- und ausländischen Tochterunternehmen und Beteiligungen vereint der Verlag die gesamte Bandbreite von Medien für den ländlichen Raum unter einem Dach.

Die Herausforderung

Der Landwirtschaftsverlag ging mit klaren Anforderungen in die Evaluierung einer neuen Kommunikationslösung. Dabei galt es vor allem die heterogene Rechnerlandschaft, die zur einen Hälfte aus Mac und zur anderen Hälfte aus Windows basierten Arbeitsplätzen besteht, zu berücksichtigen. Mithilfe eines Lastenheftes verglichen Thorsten Schmidt, Verantwortlicher für IT-Systeme und -Infrastruktur und sein Projektteam die Lösungen gängiger Hersteller.

Hierbei waren Merkmale wie eine Outlook-Integration auf Mac und Windows Seite, Hotkey-Wahl, Chat-Funktionen und allem voran die Anbindung an das eingesetzte CRM-System zur Rufnummernauflösung maßgeblich.

Firmenprofil

Branche:
Verlagswesen

Standorte mit ESTOS Arbeitsplätzen:
Münster
Zollikofen (CH)

Mitarbeiter:
540, ca. 500 Arbeitsplätze mit ESTOS Software



Landwirtschaftsverlag Münster

Referenzbericht:

F. REYHER Nchfg. GmbH & Co. KG



ESTOS bietet tolle Möglichkeiten, Datenbestände zu normalisieren. Diese nutzen wir heute gar nicht alle. Wir wollen unsere Anwender erziehen, Ihren Datenbestand zu bereinigen und für die Qualität Verantwortung zu übernehmen.

Clemens Jäger, Leiter EDV Systeme und Netze

Das Unternehmen

F. REYHER Nchfg. GmbH & Co. KG zählt zu den führenden Großhandelsunternehmen für Verbindungselemente und Befestigungstechnik in Europa und beliefert Kunden weltweit. REYHER zeichnet sich durch hohes Qualitätsbewusstsein und technische Kompetenz aus, traditionelle Unternehmenswerte. Die moderne, vollautomatisierte Lagerlogistik mit 24h Lieferung und die umfangreiche Dienstleistungspalette sind zukunftsorientiert.

Von dem perfekten Zusammenspiel von Tradition und Moderne profitieren Kunden aus Industrie und Handel. Mit einer täglichen Lieferbereitschaft von 99% sorgt REYHER für die notwendige Versorgungssicherheit mit C-Teilen.

Die Herausforderung

Der Vertrieb wünschte sich eine Lösung zur Integration der Telefonie mit der bestehenden IT-Landschaft. Die Verantwortlichen bei REYHER formulierten daraus die Anforderung, die bestehende TK-Anlage mit SAP R/3 als führende Geschäftsanwendung zu verbinden und die Groupware IBM Notes zu integrieren. Um Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit der Lösung zu gewährleisten, sollte eine Trennung von **Telefonie- und Geschäftsprozess-Plattform** gewährleistet sein. Die Mitbestimmungsrechte der Personalvertretung und die Anforderungen an den Datenschutz wurden von Anfang an berücksichtigt. Unterstützt wurden die Verantwortlichen bei der Lösungsfindung vom Systemintegrator **euromicron solutions**.

Firmenprofil

Branche:

Handel Verbindungselemente

Standort/e:

Haferweg in Hamburg-Altona-Nord, Deutschland

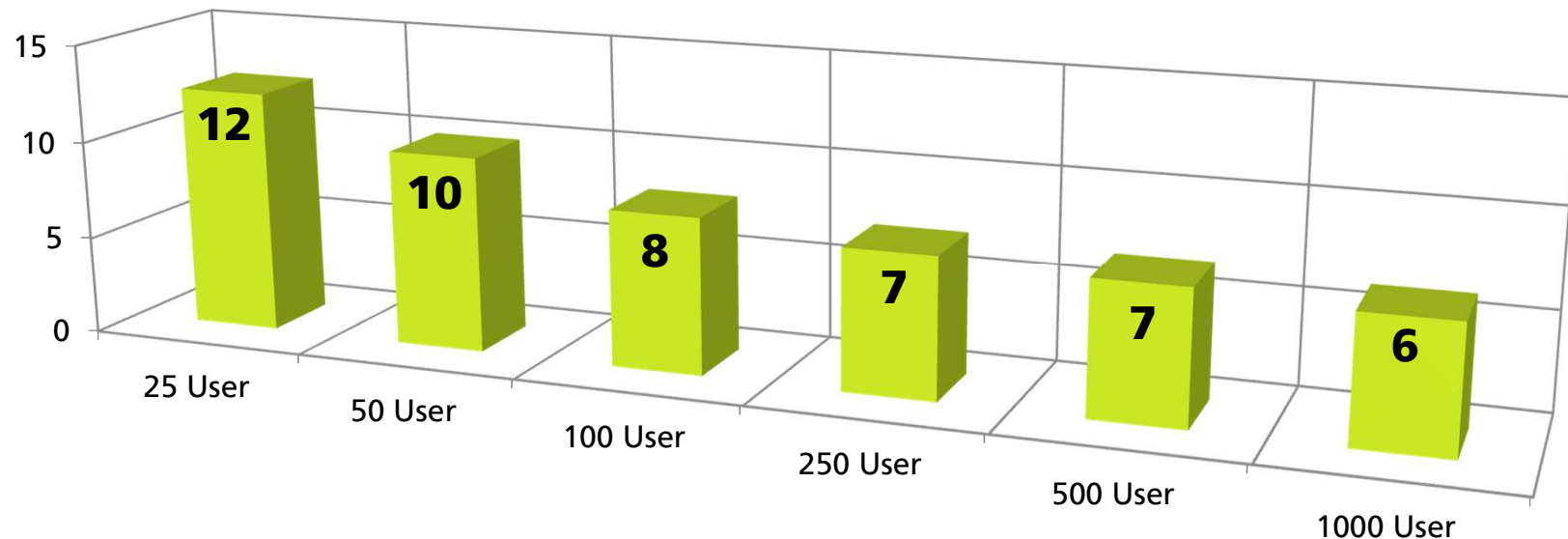
Mitarbeiter:

600, davon 500 Arbeitsplätze mit ESTOS Software



„Return on Invest“ schon nach wenigen Wochen

Roi in Wochen In verschiedenen Projektgrößen



- 20 Anrufe pro Tag und Benutzer, Zeitersparnis 10 Sekunden pro Anruf (Suche der Rufnummer, Feststellen der Verfügbarkeit über Präsenzinformationen, Automatisierte Anwahl)
- Angenommene Arbeitskosten EUR 40 pro Benutzer und Stunde
- Berechnung zeigt eine komplette ESTOS UC Lösung: ESTOS ECSTA Treiber, ProCall Enterprise, MetaDirectory

Produktübersicht

Die UCC- & CTI Lösungsbausteine 2014

ProCall Enterprise

Unified Communications mit
Geschäftsprozessintegration

ProCall Analytics

Das Analysetool zu
ProCall Enterprise

ProCall für Mac

Nativer ProCall Enterprise
Client für Mac OS X

ProCall Mobile

Native Apps für Android,
iPhone und iPad



MetaDirectory

LDAP-Server für einfachen
Zugriff auf Kontaktdaten

ECSTA Serie

Professionelle CTI- &
TAPI-Middleware



CallControlGateway

Remote Call Control
für Microsoft Lync

Contact Kit

Individuelle Geschäftsprozess-
integration für Microsoft Lync



ESTOS UC & CTI Lösungen

UC & CTI Lösungen von ESTOS – ProCall 5 Enterprise

Starnberg und Berlin | Mai 2014

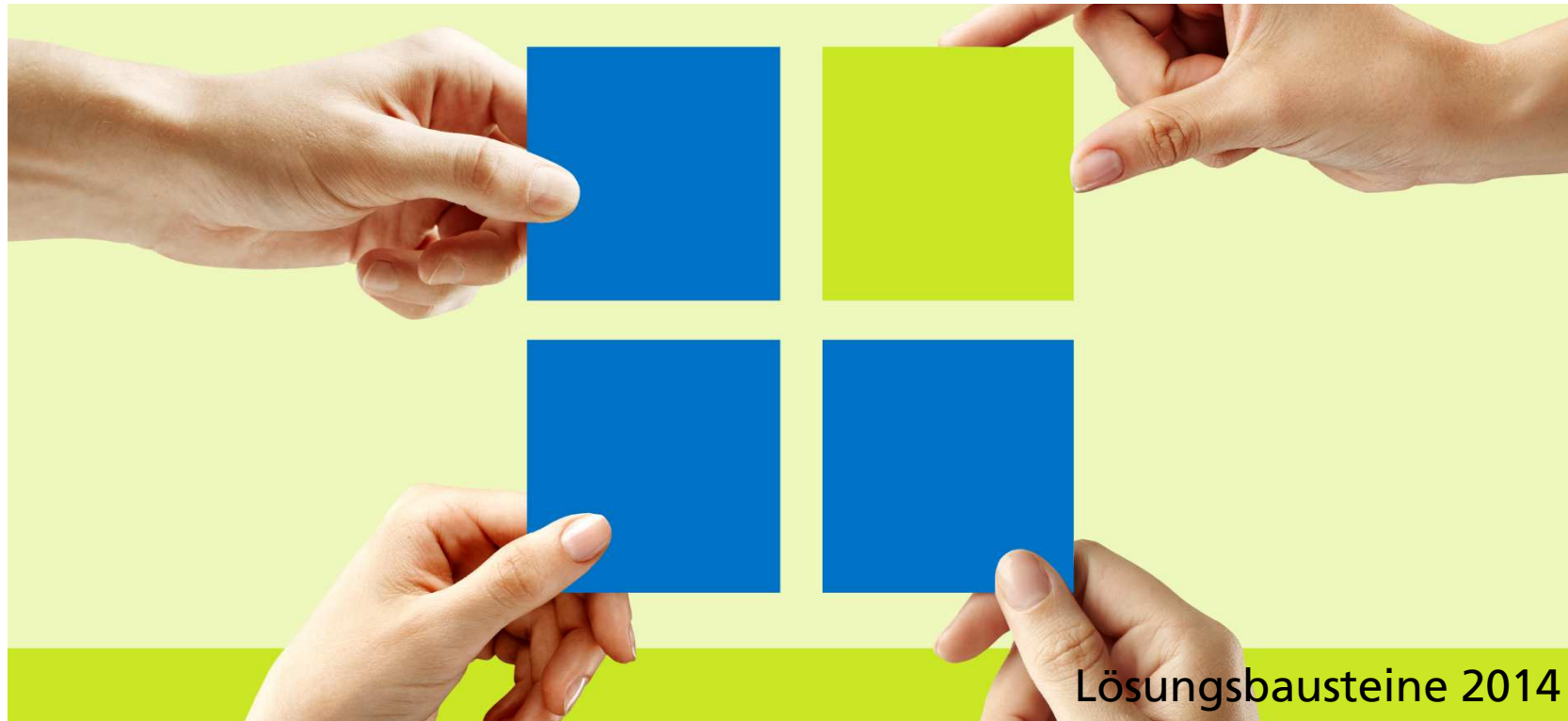
Der ProCall 5 Enterprise Client





Lync 2010/2013 Software-Universum

Contact Kit und CallControlGateway



ProCall Enterprise
Unified Communications mit
Geschäftsprozessintegration

ProCall Analytics
Das Analysetool zu
ProCall Enterprise

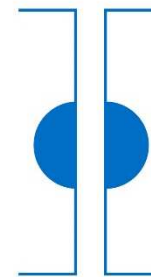
ProCall für Mac
Nativer ProCall Enterprise
Client für Mac OS X

ProCall Mobile
Native Apps für Android,
iPhone und iPad



MetaDirectory
LDAP-Server für einfachen
Zugriff auf Kontaktdaten

ECSTA Serie
Professionelle CTI- &
TAPI-Middleware



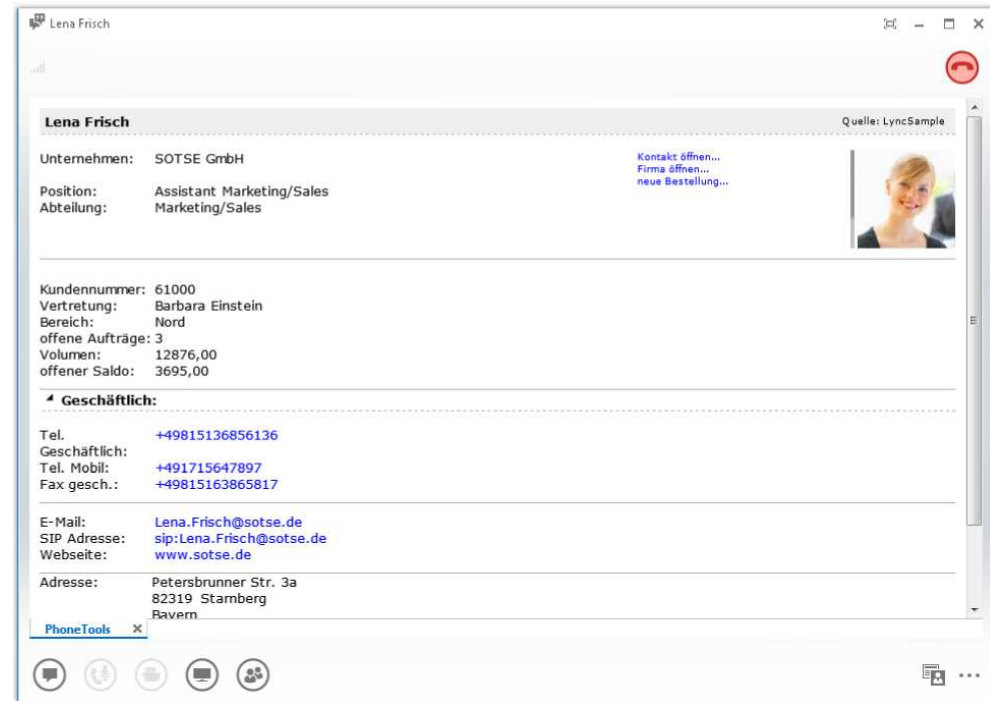
CallControlGateway
Remote Call Control
für Microsoft Lync

Contact Kit
Individuelle Geschäftsprozess-
integration für Microsoft Lync

Contact Kit – Gesprächsfenstererweiterung

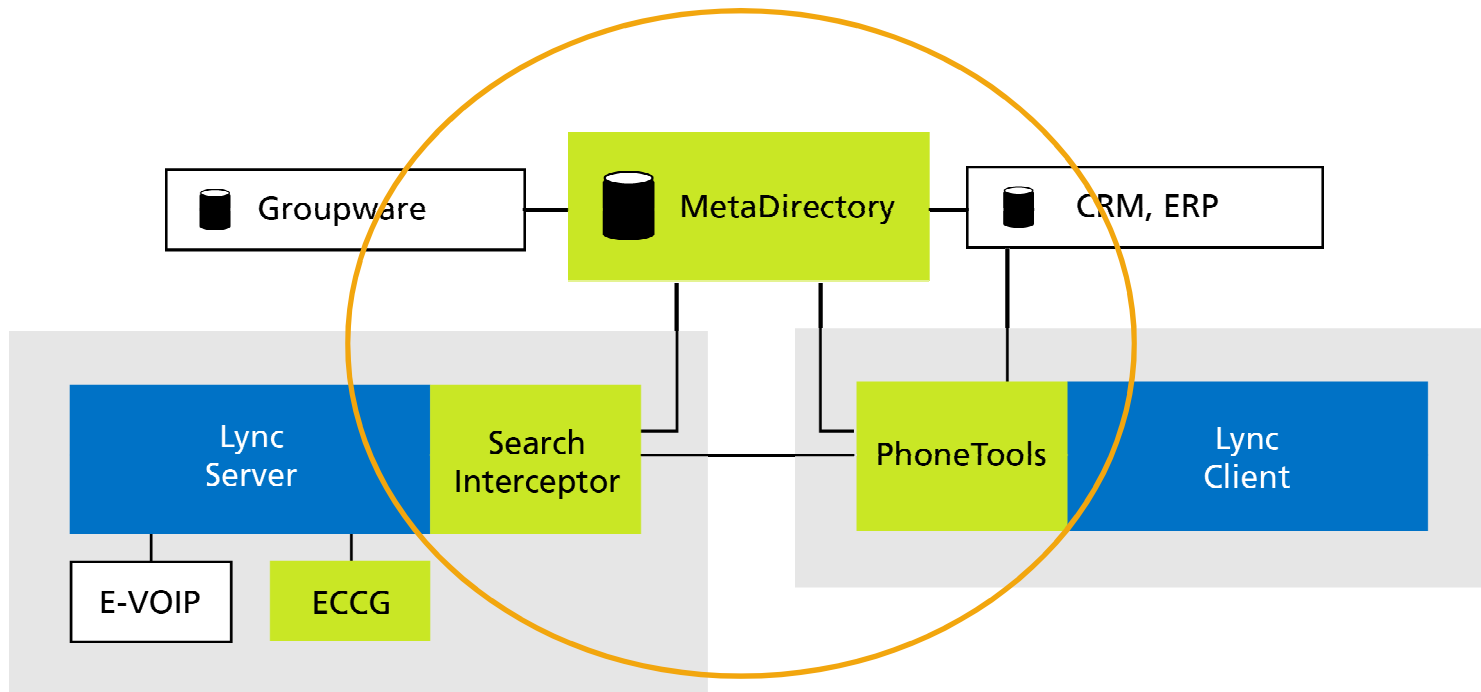


ohne Erweiterung



mit Erweiterung

ESTOS Contact Kit für MSFT Lync





Remote Call Control

Bewährte Telefonanlagen erhalten aber Lync als IM-Presence Server nutzen

A central image showing two hands shaking, symbolizing partnership or agreement. The background is light green with faint white circuit lines. On the right side, there are two logos: "64 Bit ESTOS Technology" and "MultiSite and MultiVendor compliant technology".

64 Bit
ESTOS Technology

MultiSite and
MultiVendor
compliant technology

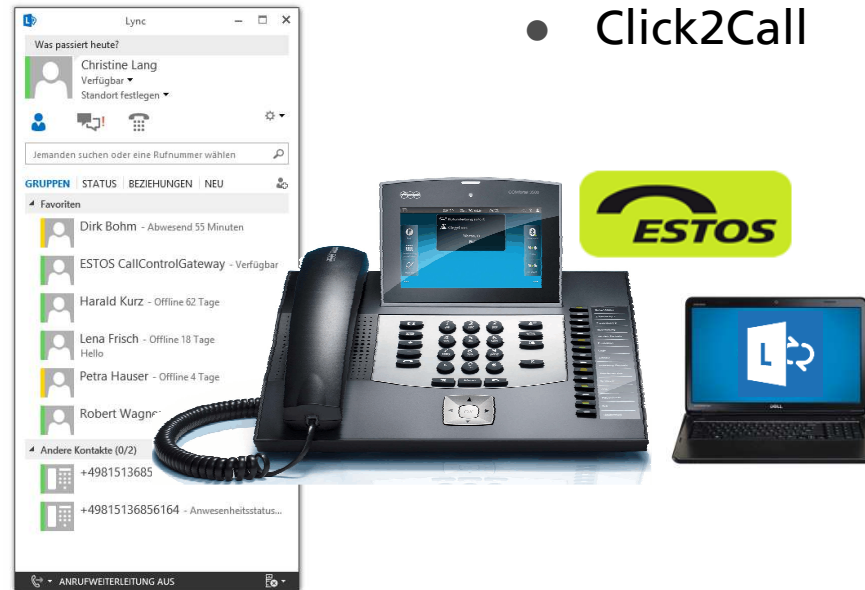
» Oft kopiert,
nie erreicht! «

Das Original,
Qualität seit
2005

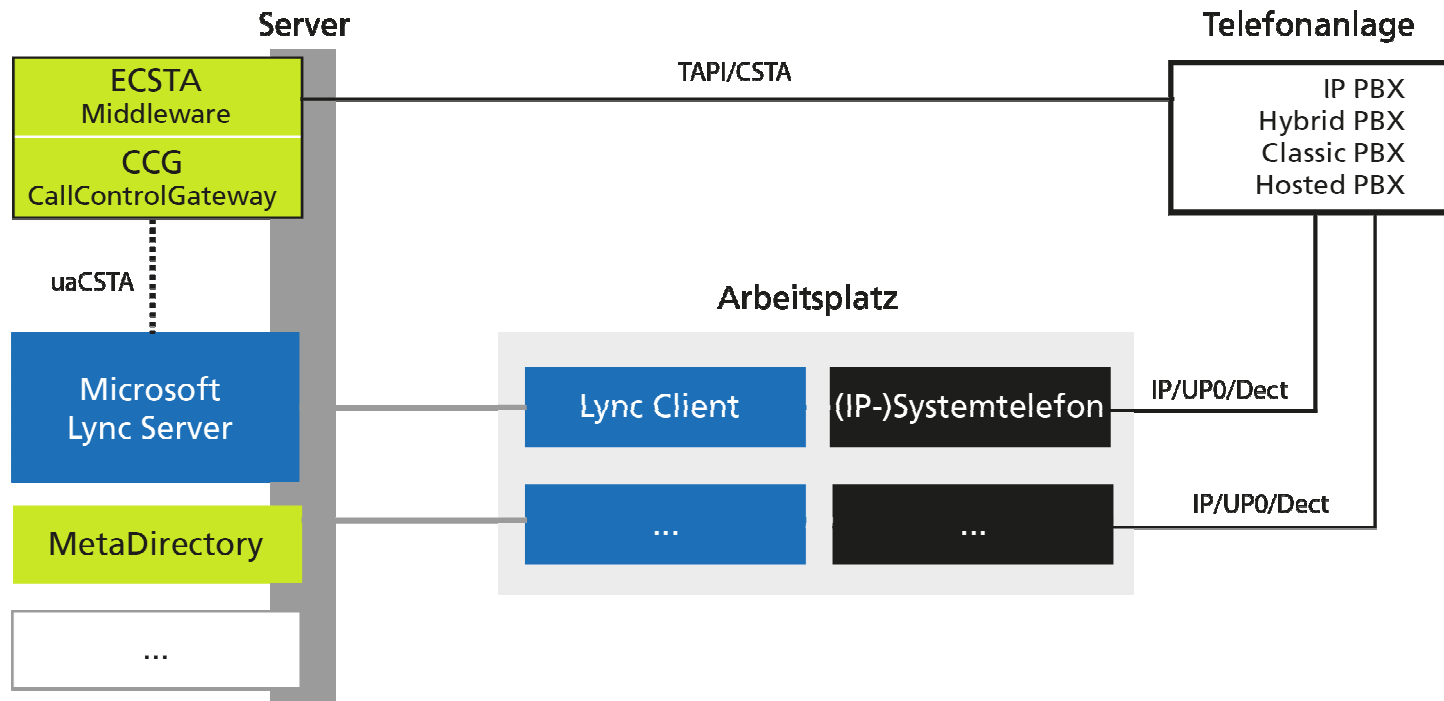
Lösungsbausteine 2014

Mehrwert Remote Call Control?

- Microsoft Lync
- Präsenz-Management
- Instant Messaging
- VoIP-Softphone
- Office Integration
- A/V Conferencing
- Remote Call Control
- Ad hoc Integration bestehender Telefonanlagen
 - Systemendgeräte
- Telefonie-Präsenz
 - „beschäftigt im Gespräch“
- Gesprächssteuerung
- Click2Call



CallControlGateway Topologie



Mehrwert

Geschäftsprozessintegration und Investitionsschutz

Deshalb – die bessere Alternative!!!

SAP Business One

DATEV SAP

salesforce ES 2000
branchen-software

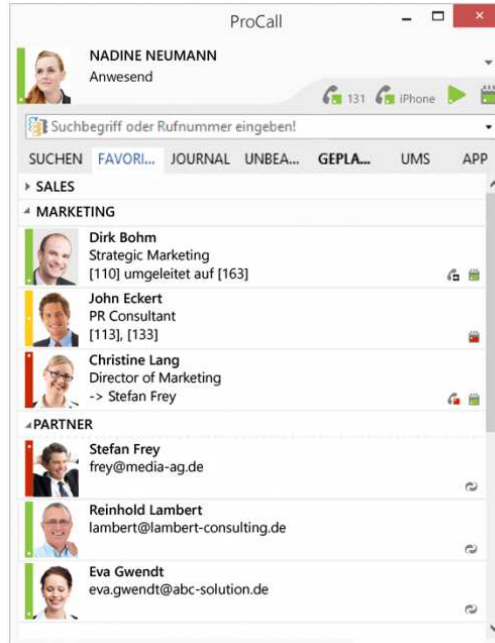
SUGARCRM.
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Microsoft Dynamics NAV

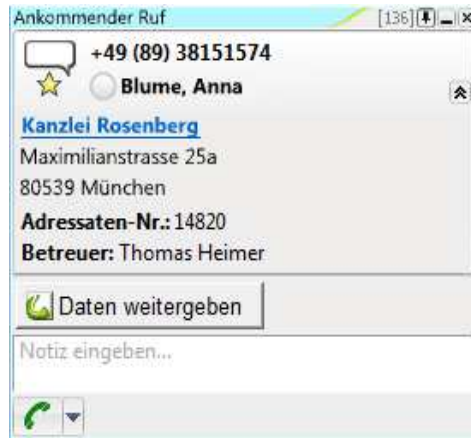
Microsoft Dynamics CRM

STEP AHEAD

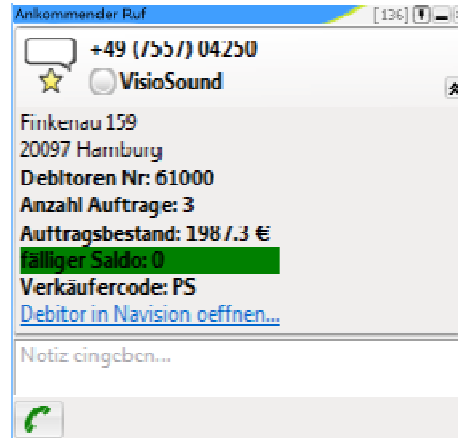
...



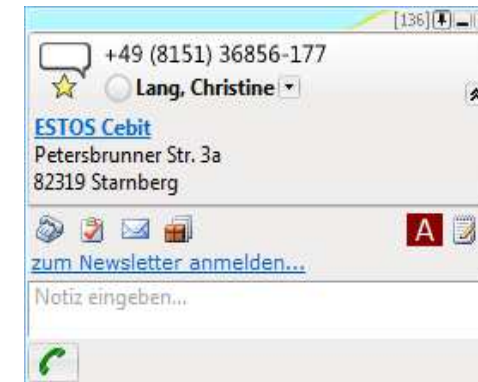
Geschäftsprozessintegration – Beispiele



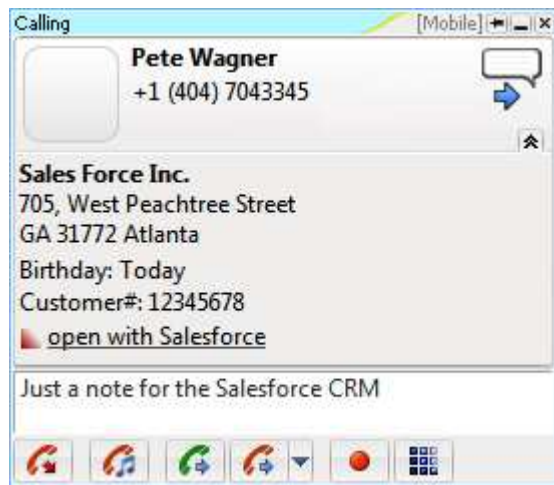
DATEV pro ([Link](#))



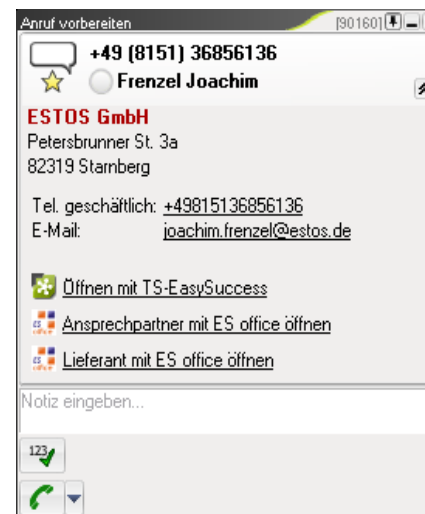
Microsoft Navision



Microsoft CRM



SalesForce



ES office



Step Ahead

CEBP: exemplarische Projekt Kalkulation

15% mehr Umsatz und 8% mehr Marge durch einfache Customization (CEBP Level 2)

Projekt Kalkulation Beispiel 25 Benutzer

		HEK netto	EVP netto	Ertrag
SW Lizenzen	ProCall 4+ Enterprise (25 Users) Lizenzen	1.575 €	2.100 €	25%
SW Lizenzen	MetaDirectory 3.5 Standard Lizenz	465 €	621 €	25%
Prof. Service	Installation, Einrichtung ProCall*	x€	x€	x€
Prof. Service	Business Process Integration Level 2**	480 €		80%

**** Annahmen:**

- Standard CEBP Level 2 Customization
- Gesch. Aufwand: 4h
- Stundensatz: 120€
- Gesch. Personal Kosten: 25€/h

+ 18 % Umsatz

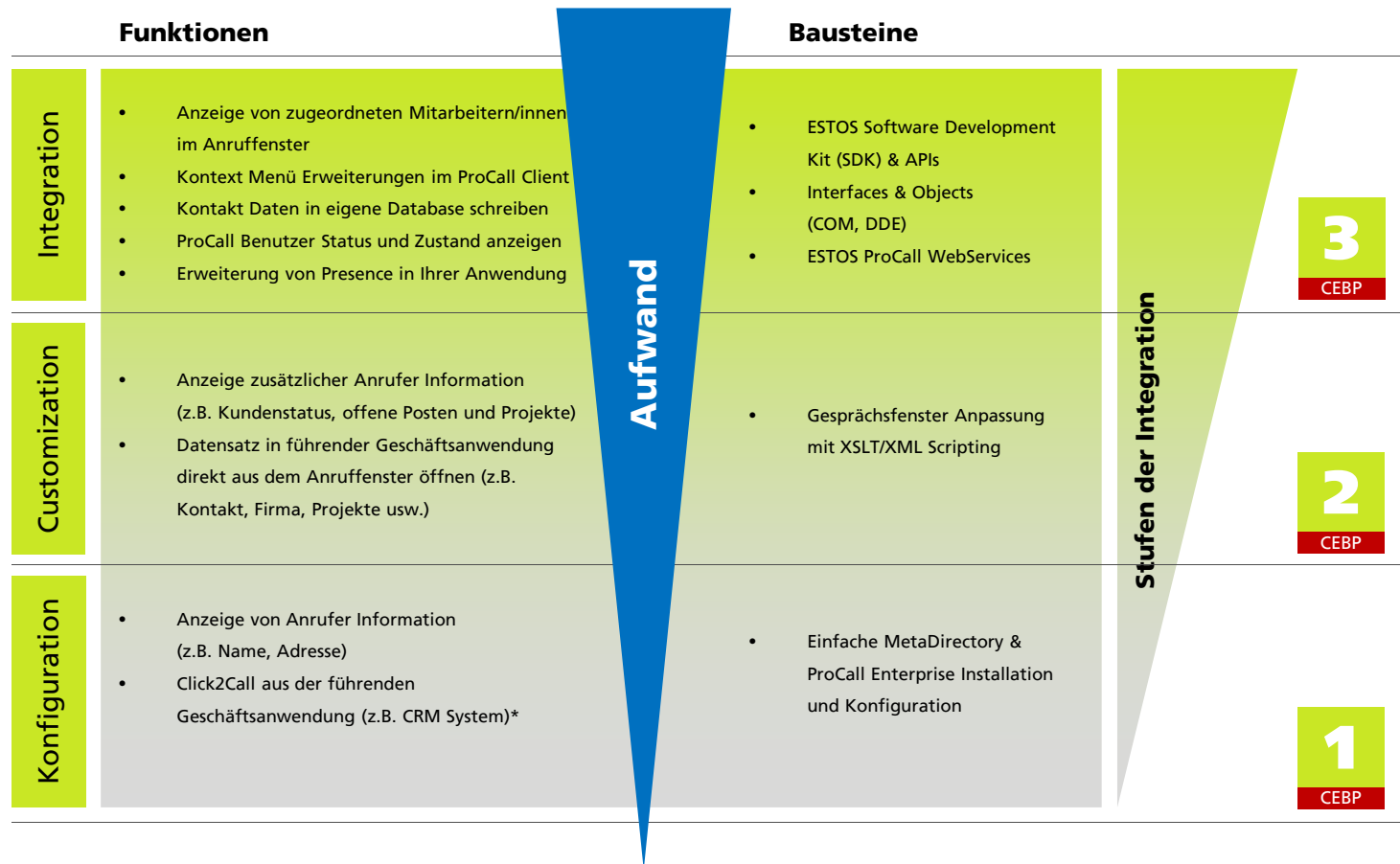
Ertrag im Projekt ohne CEBP 25%

Ertrag im Projekt mit CEBP 33%

Min. + 8% zusätzlicher Ertrag mit Professional Services (CEBP)!



CEBP: Stufen der Integration



Herzlichen Dank...

**und viel Erfolg
mit den ESTOS UCC- & CTI-Lösungsbausteinen!**