



”

*ProCall ist für uns mittlerweile zu einer unverzichtbaren Applikation geworden, welche unter anderem auch die Zusammenarbeit wesentlich erleichtert.*

**Stefan Gerth**, Bereichsleiter Net Works

”

## Das Unternehmen

Die **Burkhalter Gruppe** ist die führende Gesamtanbieterin von Elektrotechnik-Leistungen am Bauwerk und mit 99 Standorten in allen vier Landesteilen der Schweiz vertreten. Durch diese starke lokale Präsenz kann die Gruppe optimal auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen und Projekte jeder Größenordnung effizient und kompetent realisieren. Das Leistungsspektrum beginnt am Energie-Verbrauchsort und umfasst Installationen, Schaltanlagen, Services, Telematik, Automation und Security. Dabei erbringt die Gruppe Elektrotechnik-Leistungen für Wohngebäude, Industrie- und Gewerbebauten sowie Infrastrukturanlagen.

## Die Herausforderung

Die Burkhalter Net Works suchte sowohl für sich selbst als auch für Teile der Burkhalter Gruppe nach einer Kommunikationslösung, die es ermöglichen würde, die standortübergreifende Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern zu verbessern. Informationen zur Verfügbarkeit der Mitarbeiter sollten auf einen Blick erkennbar sein. Darüber hinaus musste die neue Lösung auch in der Lage sein, die **verschiedenen eingesetzten Telefonanlagen von Alcatel, Mitel und Unify** anzubinden und eine **Integration mit der eigenen CRM-Lösung** zu ermöglichen.

## Firmenprofil

**Kunde:**

Burkhalter Gruppe

**Standort/e:**

30 mit estos Arbeitsplätzen

**Mitarbeiter:**

ca. 3000, davon 500 estos Nutzer (750 Leitungen)



## Die Lösung

Bei der Suche nach einer Kommunikationslösung, die die oben genannten Kriterien erfüllen würde, fiel die Wahl der Verantwortlichen auf estos. **Burkhalter Net Works ist selbst estos Expert Partner** und wusste daher, dass estos mit seiner **ECSTA Serie** und der **MultiSite/MultiVendor** Strategie in der Lage wäre, verschiedene Standorte mit unterschiedlichen Telefonanlagen an ein und denselben UC-Server anzubinden. So konnten alle vorhandenen Telefonanlagen (Alcatel, Mitel, Unify) behalten werden.

Mit einer umgesetzten Geschäftsprozessintegration, die aus den Komponenten **ProCall Enterprise (Unified Communications & CTI Software Suite)** und dem **MetaDirectory (LDAP-Server)** von estos besteht, sieht ein Mitarbeiter nun direkt bei Anrufeingang, wer ihn anruft und kann den Anrufer sofort mit Namen begrüßen. Auch die eigene CRM-Lösung wurde so angebunden, dass ein Mitarbeiter sofort aus dem Gesprächsfenster heraus in das CRM wechseln kann, um beispielsweise einfach einen Bestellprozess zu initiieren.

Durch die neue Kommunikationslösung stehen den Mitarbeitern jetzt bei einem Anrufeingang schnell und übersichtlich alle relevanten Informationen über den Anrufer zur Verfügung. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter – durch ProCall Enterprise- auch immer zahlreiche Kommunikationswege wie Text Chat, Audio und Audio/Video Chat parat, von denen sie ihr favorisiertes Kommunikationsmedium je nach dem aktuellen Anlass heraus wählen können.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA Serie

### TK-Anlage:

- ECSTA Alcatel OmniPCX
- Unify HiPath 3000
- Mitel MiVoice 5000
- Mitel MiVoice Office 400
- Unify OpenScape Business

### ITK-Partner:

- Burkhalter Net Works ; Informatik Abteilung der Burkhalter Management AG