



„ Die *ixi-UMS Software* wird unseren Anforderungen mehr als gerecht: Sie bietet darüber hinaus praktische Funktionen für Serienfax direkt aus Word oder einen Faxbutton für den Versand von Nachrichten direkt aus den Microsoft Outlook Kontakten. Auch begeistert uns der Multisite Betrieb: So können wir ohne großen Aufwand kostenoptimiert Faxe versenden und empfangen.

Jochen Schmitt, Leiter der IT bei der Richard Köstner AG

## Das Unternehmen

Der Grundstein für die **Richard Köstner AG** wurde bereits im Jahr 1934 gelegt: Der Firmengründer Richard Köstner erwarb in Neustadt an der Aisch eine Eisen- und Kohlenhandlung mit zwei Angestellten. Heute beschäftigt das Unternehmen rund **500 Mitarbeiter an 10 Standorten in Deutschland und der Schweiz**. Die Richard Köstner AG bietet nicht nur Ideen für Haus und Garten, das Sortiment umfasst Stahl, Sanitär- und Heizungsbedarf, Werkzeuge und Beschläge, Garten – und Forstgeräte sowie Bauelemente, die Produktpalette reicht von Abflussrohren über Badewannen bis hin zu Motorsägen und Türen. Neben Markenprodukten bietet das Unternehmen auch Serviceleistungen.

## Die Herausforderung

Die **Prozesse in Vertrieb und Einkauf zu verbessern**, das war das Ziel, das die Richard Köstner AG mittels Unified Communications erreichen wollte. Gleichzeitig galt es, die dazu benötigten Software-Komponenten in die vorhandene IT-Umgebung einzubinden, so dass **acht Standorte UC via Terminal Server** nutzen können. Mit der darüber hinaus angestrebten **Geschäftsprozessintegration** wollte man erreichen, dass die Mitarbeiter **Faxe direkt aus dem ERP-System proALPHA** versenden und einen Kontakt auf Knopfdruck anrufen können. Erhält der Mitarbeiter einen Anruf, sollten die passenden Daten des Anrufers automatisch am Bildschirm erscheinen.

## Firmenprofil

**Kunde:**

Richard Köstner AG

**Standort/e:**Ansbach, Bamberg, Schweinfurt,  
Diespeck, Forchheim, Oensingen (Schweiz),  
München, Neustadt/Aisch, Nürnberg, Plauen**Mitarbeiter:**Rund 500, davon 106 Arbeitsplätze  
mit estos Software

## Die Lösung

Auf Empfehlung des IT-Infrastruktur und –Service Anbieters Cancom NSG ICT GmbH Nürnberg hat sich die Richard Köstner AG für den **ixi-UMS Unified Messaging Server** entschieden, der die herkömmlichen Faxgeräte sowie die Faxlösung Comfax ablöst. Die Mitarbeiter nutzen die Funktionen für **Fax** und **softwarebasierten Anrufbeantworter direkt mit dem Microsoft Outlook Client**: Nicht mehr nur E-Mails, auch Faxe und Sprachnachrichten können sie hier empfangen, versenden, bearbeiten und verwalten.

Darüber hinaus sorgen die **ixi-UMS Client Tools** dafür, dass die Mitarbeiter direkt aus den Microsoft Outlook Kontakten Faxe initiieren und die **Word Serienbrief-Funktionen auch für Serienfaxe** nutzen können. Zusätzlich ist es möglich, **Faxe direkt aus ProAlpha** heraus zu versenden. Die Rückmeldung über erfolgreichen oder nicht erfolgten Versand erhält der jeweilige Mitarbeiter in seinem Posteingang.

**Die ProCall Enterprise Unified Communications & CTI Software Suite** ermöglicht es den Mitarbeiter, Computer Telefonie und Collaboration Funktionen zu nutzen: Steuerung des Telefons mit Maus und Tastatur, Hotkey Wahl, Anruferidentifikation, Telefonjournal, Anrufplanung und Instant Messaging zur verbesserten Inhouse Kommunikation.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ixi-UMS Enterprise  
Kernel mit 6 Kanälen, Dienste für Fax und Voice, Client Tools, Exchange Connector, VoIPconnect und FoIP Fax T.38 / Softfax, Multisite
- ProCall Enterprise

### IT-Infrastruktur:

- Microsoft Exchange Server
- Microsoft Outlook
- proAlpha
- Windows Terminal Server
- Dialogic Diva 4BRI-8

### TK-Anlage:

- 6 Siemens Enterprise Communications HiPath

### ITK-Partner:

- Cancom NSG GmbH Nürnberg