



” *Durch die Implementierung von estos ProCall konnte unter anderem eine standortübergreifende Präsenzanzeige realisiert werden – eine enorme Erleichterung, nicht nur für die zentrale Vermittlung am Hauptstandort. Die Anbindung zahlreicher Kontakte aus dem Active Directory rundet die Lösung ab.*

Christian Tanzer, Berl EDV GesmbH

”

Das Unternehmen

Seit 1907 gelten die Schaltgeräte von **Kraus & Naimer Produktion GmbH** als qualitativ hochwertig und innovativ. Mit **weltweit 1000 Mitarbeitern** werden jährlich **ca. 4,3 Mio. Geräte** hergestellt, u.a. der kleinste Nockenschalter der Welt sowie Lasttrennschalter, deren Einsatz wesentliche Vorteile bei einer Verdrahtung aufweisen. Auf Grund des hohen technischen Standards und internationaler Präsenz hat Kraus & Naimer eine führende Marktposition und zeichnet sich neben einer qualifizierten Beratung vor Ort vor allem durch einen schnellen und kompetenten Kundenservice aus. Im Unternehmensbesitz befinden sich heute **sechs Produktionswerke weltweit**.

Die Herausforderung

Für die **zwei österreichischen Standorte** suchte das Unternehmen eine Lösung, welche die verteilte Kommunikation beider Niederlassungen verbinden, Kommunikationslücken schließen und so die Interaktion intern und extern optimieren würde. Fehlende Präsenzinformationen und mangelnde Erreichbarkeit – diese Mankos galt es zu reduzieren. Weiterhin sollte es möglich sein, die Stati der Mitarbeiter über die Angabe von Präsenz-Informationen, auch für den jeweils anderen Standort einzusehen. Dies sollte ebenso Teil der neuen Lösung sein wie die Möglichkeit, **unterschiedliche Kontaktquellen** in die Software zu integrieren. Zudem war eine Anbindung an **Microsoft Outlook** eine essentielle Voraussetzung.

Firmenprofil

Kunde:

Kraus & Naimer Produktion GmbH

Standort/e:

Wien, Weikersdorf

Mitarbeiter:

253 am Standort Weikersdorf und 52 in Wien, davon 115 Arbeitsplätze mit estos Software

**Kraus & Naimer**
Schaltgeräte der BLAUEN REIHE

Die Lösung

Bei Sichtung der auf dem Markt erhältlichen Lösungen wurden die **Kraus & Naimer** Entscheider von der **Berl EDV GesmbH** unterstützt und trafen nach gründlicher Sondierung ihre Wahl zu Gunsten der ESTOS Softwarelösungen. An die bestehende TK-Anlage **Alcatel-Lucent OmniPCX Office** wurde **ProCall Enterprise** angebunden, sowie das **MetaDirectory** und die **ECSTA Serie**. Die ECSTA Middleware ermöglicht die Kommunikation zwischen der Telefonanlage und der IT-Infrastruktur.

Über diese wurde die Anbindung der unterschiedlichen Standorte an **zwei TK-Anlagen** realisiert, sodass nun die **CTI-Komfortfunktionen Präsenz-Management, Instant-Messaging** und **Kalenderintegration** nutzbar sind. So können Anrufe bspw. weitergeleitet, geplant oder den richtigen Kollegen zugewiesen werden. Auch lassen sich die Präsenzen der benötigten Mitarbeiter und deren Verfügbarkeiten schneller einsehen.

Durch das **MetaDirectory** werden die verteilten Kontaktdatenbestände gebündelt und so zu einem unternehmensinternen Informationsdienst zusammengestellt. Auch die Anbindung an **Microsoft Outlook** und den **Exchange Server** wurde umgesetzt, sodass alle zu Beginn gestellten Anforderungen durch die estos Softwarelösungen erfüllt wurden. Durch die ProCall Enterprise Integration können die Kraus & Naimer Mitarbeiter nun von schneller und effizienter Kommunikation profitieren.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA Serie

IT-Infrastruktur:

- Virtualisierte Serverlandschaft

TK-Anlage:

- Alcatel-Lucent OmniPCX Office

ITK-Partner:

- Berl EDV GesmbH

