



”

*ProCall erleichtert unseren täglichen Umgang mit dem Telefonieren erheblich. Die Rivella-Mitarbeiter schätzen besonders die Suchfunktion mit den integrierten Telefonbüchern sowie die „Chat“ Funktion. Daneben ist die Kalender-Anbindung von Outlook sehr hilfreich.*

Franz Mannsberger, Leiter Informatik

”

## Das Unternehmen

Die **Rivella AG**, eines der bekanntesten Traditionsunternehmen der Schweiz wurde 1952 gegründet und ist bis heute noch in den Händen der Gründerfamilie. Mit 4 unterschiedlichen Sorten ist die Rivella AG eines der wichtigsten Unternehmen im Food-Bereich und eine der bekanntesten Schweizer Marken. **Ca. 300 Mitarbeiter** stellen heute jährlich über 100 Millionen Liter Erfrischungs- und Fruchtsaftgetränke her. Der Umsatz liegt bei rund 150 Millionen Schweizerfranken und das Unternehmen hat ca. 50.000 Kunden in der Schweiz sowie im angrenzenden Ausland und wird auch seine Präsenz in Deutschland in den nächsten Jahren weiter ausbauen.

## Die Herausforderung

Obwohl Rivella nach wie vor eine der stärksten Schweizer Marken ist, muss auch sie sich auf dem umkämpften Markt der Erfrischungsgetränke langfristig behaupten. Daher war es das auserkorene Ziel, die bisherige Kommunikation intern aber auch mit dem Kunden extern zu optimieren, um die **Kommunikationsprozesse im Unternehmen nachhaltig zu verbessern**. Eine übersichtliche Darstellung der Verfügbarkeiten der unterschiedlichen Mitarbeiter sowie eine schnellere Verknüpfung der Gespräche sollten ermöglicht werden. Ebenfalls als wichtig eingestuft wurde **die Integration der SAP- und CRM-Kontaktdaten**.

## Firmenprofil

**Kunde:**  
Rivella AG**Standort/e:**  
Rothrist, Schweiz**Mitarbeiter:**  
ca. 300, 150 Arbeitsplätze mit estos Software

## Die Lösung

Nach einer ausführlichen Sondierung der unterschiedlichen Kommunikationsmöglichkeiten fiel die Entscheidung auf die TK-Anlage **AASTRA MX-One** - da es den Entscheidern bei Rivella besonders wichtig war, dass die Basistelefonie ohne Computer funktioniert - und die Kombination mit den **estos Software-Lösungen ProCall Enterprise und das MetaDirectory**.

Besonders die Möglichkeit der Kalender-Integration in den ProCall Client überzeugte, da nun der Status

der einzelnen Mitarbeiter sowie deren An- und Abwesenheiten schnell abgefragt werden kann. Anrufe können effizienter angenommen, umgeleitet oder weitergeleitet werden. Bereits beim eingehenden Anruf werden die Anrufer-Details übersichtlich im ProCall Client angezeigt. Auch die Chat-Funktion überzeugte. Zudem kann nun intern gezielt nach Kontakten gesucht werden, auch via Bildsuche.

Ein ebenfalls großer Vorteil, der durch die Integration von **estos ProCall Enterprise** möglich wurde, ist

die **Anbindung von relevanten SAP- & CRM-Daten**. Im speziellen wurden hier die Kundendaten aus CPWerx und SAP R/3 integriert.

Mittels **MetaDirectory**, welches bestehende, verteilte Kontaktdatenbestände zu einem unternehmensweiten Informationsdienst zusammenführt, wurde auch das **Schweizer Telefonbuch** integriert.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory

### IT-Infrastruktur:

- CRM-System von Accenture CAS sowie SAP R/3

### TK-Anlage:

- AASTRA MX-One

### ITK-Partner:

- Parcom Systems AG, Emmen in der Schweiz