



Communication Solutions

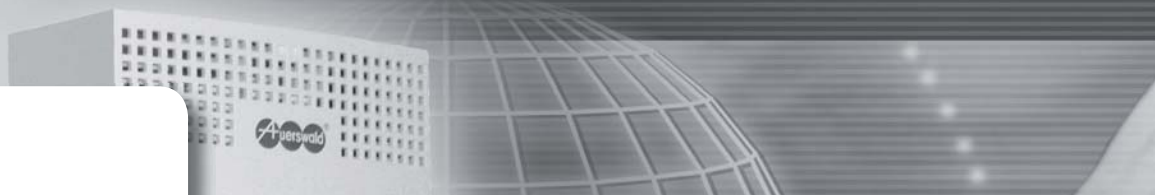
***Verlässlichkeit ist Trumpf.***

**Standortübergreifende Kommunikation  
beim ITK-Spezialisten Auerswald**

Auerswald ITK-Systeme & ESTOS ProCall Enterprise  
garantieren optimierte Kommunikationsprozesse.



Einfach clevere Telefonanlagen.



## Das Unternehmen

Die Auerswald GmbH & Co. KG wurde 1960 gegründet. Produziert wurden anfangs Transformatoren, Elektromagnete und Messgeräte. Seit 1986 konzentriert sich das Unternehmen auf die Entwicklung, Produktion und Vermarktung von kleinen und mittleren, kompakten und modularen Telefonanlagen für analoge-, ISDN- und VoIP-Telefonnetze.

Mit einem Marktanteil von ca. 20 Prozent zählt Auerswald zu den führenden Herstellern in diesem Bereich. Schnurgebundene sowie schnurlose System- und analoge Telefone und weiteres Zubehör ergänzen das Portfolio. Auerswald produziert ausschließlich in Deutschland am Firmensitz Cremlingen und beschäftigt an zwei Standorten knapp 200 Mitarbeiter.

## Die Herausforderung

Als Hersteller von Telefonanlagen versteht es sich von selbst, dass Auerswald beim Thema Kommunikation auf eigene Technik setzt. So kommt in beiden Betriebsgebäuden das Auerswald-ITK-System COMmander Business, eine TK-Anlage mit 120 Ports, zum Einsatz. Um die internen Arbeitsabläufe zwischen den Standorten zu optimieren wurde nach einer Lösung gesucht, die die Präsenz-Informationen aller Mitarbeiter, auch gebäudeübergreifend, auf den PCs darstellen kann. Speziell in den kommunikationsintensiven Abteilungen sollten durch schnelle Kommunikationsprozesse die Ansprache der Kunden sowie auch der Kollegen verbessert werden. Die Mitarbeiter sollten aus der ERP-Software sowie der Office-Umgebung mit einfachem Mausclick eine Gesprächsverbindung aufbauen, annehmen und beenden können. Ein umfassendes Gesprächsjournal sowie komfortable Instant Messaging-Funktionen standen ebenfalls auf der Wunschliste.

Da die verwendeten COMmander Business über die CTI-Schnittstelle „Auerswald LAN-TAPI“ verfügen, stand einer Kombination mit der Unified Communications-Software von ESTOS nichts mehr im Wege.

Zusammengefasst ergaben sich die folgenden Anforderungen:

- Anbindung zum Auerswald COMmander Business
- Geringe Implementierungskosten
- Microsoft Windows Domänen- und Active-Directory-Integration
- Microsoft Outlook-Integration inkl. öffentlicher und privater Ordner
- Anbindungsmöglichkeit an das vorhandene ERP-System ABAS EKS
- Hohe Akzeptanz bei den Nutzern
- Standortübergreifendes Präsenz-Management
- Einfache Bedienbarkeit

## Die Lösung

Da der Name Auerswald seit mehr als 50 Jahren für Zuverlässigkeit und erstklassige Qualität steht, galt diese Maxime auch für die CTI & Unified Communications-Lösungen. Aus diesem Grund entschied man sich bei Auerswald für ESTOS. Die Niedersachsen haben es nicht bereut und genießen jetzt den Komfort Ihrer eigenen Auerswald-Anlage gepaart mit den Vorzügen einer verlässlichen UC- bzw. CTI-Software. Innerhalb kurzer Zeit wurde ESTOS ProCall Enterprise als Server-Client-Lösung installiert. Die ERP-Software wurde in der Schnittstelle so angepasst, dass abgehende und kommende Rufe verwaltet werden können und so den Arbeitsablauf optimieren. Die ProCall Enterprise Anwendung ist außerdem mit Microsoft Outlook/Exchange verbunden, was die Anwendung für die Nutzer zusätzlich vereinfacht. Individuell konfigurierbare Besetztlampenfelder im Monitor erlauben eine Verbesserung der internen Kommunikation. Journal- und Team-Funktionen in der Monitorleiste runden das „Desktop-Erlebnis“ ab.

Die Integration des zweiten Standortes über einen ProCall Enterprise Server war kein Problem. Somit stehen auch standortübergreifende Präsenz-Informationen zur Verfügung. Funktionsweise, Administration und Konfiguration der ESTOS Produkte sind transparent und können in relevanten Teilbereichen auch über das Microsoft Active Directory erfolgen. Dies sind für die Auerswald IT-Abteilung die wesentlichen Gründe für die geringen Gesamtbetriebskosten der Lösung.

## Technische Daten

### Anlage:

- Auerswald COMmander Business

### Anwendungen:

- ESTOS ProCall 3.0 Enterprise
- ESTOS MetaDirectory 2.0

### IT-Infrastruktur:

- ABAS EKS

## Unternehmensdaten

### Kunde:

Auerswald GmbH & Co. KG

### Standort:

Cremlingen

### Mitarbeiter:

ca. 200

### ESTOS Arbeitsplätze:

ca. 150

### Internet:

[www.auerswald.de](http://www.auerswald.de)

## Kontakt

### ESTOS GmbH

Petersbrunner Str. 3a  
82319 Starnberg

Tel.: +49 (8151) 36856-177

Fax: +49 (8151) 36856-199

[info@estos.de](mailto:info@estos.de)

[www.estos.de](http://www.estos.de)

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner