

ITEM 2000 International setzt auf IP-Telefonie: Cisco-Lösung von IBM bewährt sich



Überblick

■ Die Aufgabe

Anlässlich des auslaufenden Vertrags für die Telefonanlage, wünschte sich ITEM 2000 International eine kostengünstige und zuverlässige Alternative mit State-of-the-Art-Funktionalitäten

■ Die Lösung

Eine IP-Telefonie-Lösung von Cisco mit Cisco-Callmanager, die einerseits in die bereits vorhandene Lotus Domino Groupwarelösung und andererseits in die bestehenden Datawarehouse-Anwendungen integriert werden kann

■ Die Vorteile

Deutlich bessere Funktionalität, verbesserte Arbeitsabläufe durch Anbindung an Backend-Systeme, akzeptable Kosten und einfache Administration

Die Quelle für EDV-Zubehör.

Seit 1980 verkauft ITEM 2000 International® EDV-Zubehör wie Tintenpatronen, Tonerkartuschen, Farbbänder und Datenspeichermedien – zuerst in Österreich und später auch in alle Welt. Derzeit sind insgesamt etwa 100 Mitarbeiter in der Zentrale in Linz sowie in den zwei Niederlassungen beschäftigt.

Hier laufen die Drähte heiß.

Seit ITEM 2000 International® als Tochterunternehmen zur DESPEC Group B.V gehört, einem der größten Distributoren von IT-Zubehör, wurden die internationalen Aktivitäten verstärkt – weit über Europa hinaus. Die Kunden von ITEM 2000 International®, in der Regel Großhändler für Original-Druckerzubehör, sind heute auf allen Kontinenten zu finden. Kundenbetreuung und Geschäfte werden größtenteils telefonisch abgewickelt und Kunden und Lieferanten sind in nahezu allen Zeitzonen ansässig.

Warum IBM?

Als 2003 der Vertrag für das bestehende Nebenstellenanlagen-System auslief, nutzte man darum bei ITEM 2000 International® die Gelegenheit, sich nach einer Technologie umzusehen, die die Geschäftsprozesse langfristig besser unterstützen kann. Neben IBM bewarben sich weitere namhafte Firmen um das Projekt. IBM präsentierte ein Telefonie-Konzept das sich aus Produkten von Cisco zusammensetzte. Dieser strategische Networking Allianz-Partner der IBM ist eines der weltweit führenden Unternehmen für internetprotokollbasierte Kommunikations- und Netzwerklösungen. Mit einer exemplarischen Installation von zehn Apparaten konnte IBM die technischen Innovationen der Lösung live demonstrieren. Der moderate Preis der Lösung, die Lebensdauer-Garantie auf Cisco-Produkte und die Implementierungserfahrung von IBM trugen außerdem dazu bei, ITEM 2000 International® von diesem Angebot zu überzeugen.

Zügige Installation.

Nachdem das Konzept in allen Details ausgearbeitet war, wurde zunächst der Cisco-Callmanager, also die Steuerungssoftware für die Lösung, in der Linzer Zentrale installiert. Danach kümmerte sich das IBM Team um die Netzwerkeinrichtung in den zwei Niederlassungen der Tochtergesellschaft in Linz und in Wien:

Rund 100 Nebenstellen wurden installiert und konfiguriert, dazu kamen mehrere Gateway-Server, um die Telefonlösung mit dem Backend zu verbinden. Schließlich wurde die Telefonie in die Groupware- und Messagingsysteme integriert, mit denen ITEM 2000 International® arbeitet: Lotus Notes und Lotus Domino. Außerdem wurden diese Funktionen auch in die ERP- und Datawarehouse-Systeme integriert. Sprache, Video und Daten fließen so zu einem einzigen Informationsstrom zusammen, der die Grenzen zwischen den Informationskanälen aufhebt: So können z.B. Telefonfunktionen unmittelbar mit Adressbüchern und Kontakt-historien verknüpft werden, was die Geschäftsprozesse spürbar vereinfacht. Nach Abschluss der Installation testete und ergänzte IBM das neue System, einerseits um sicherzustellen, dass alles ordnungsgemäß funktionierte und andererseits um weitere Kundenwünsche zu realisieren.

Komfortable Verbindungen.

Mit der neuen Lösung ist ITEM 2000 International® sehr zufrieden: Vor allem die automatische Protokollierung aller eingegangenen Anrufe, sowohl der versäumten als auch der angenommenen, erleichtert den Mitarbeitern die effiziente Betreuung ihrer Kunden und die Geschäftsabwicklung mit Lieferanten erheblich. Vorteilhaft ist auch, dass die Telefonlösung über das WAN von überall her erreichbar ist. Das Beste ist, dass dieses Mehr an Komfort kein Mehr an Kosten bedeutet: Der Preis für die neue Lösung inklusive Geräte und Software war moderat, und durch die deutlich vereinfachte Wartung der zuverlässigen Cisco-Produkte können weitere Kosten eingespart werden.



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.

„Durch den Einsatz von CISCO IP Telefonie und der durch IBM zur Verfügung gestellten zusätzlichen Features konnten alle technischen Anforderungen, aber auch unsere preislichen Vorstellungen sowohl von ITEM 2000 International® als auch item österreich erfüllt werden.“

Ingeborg Reiter, IT Manager ITEM 2000 International®