



AVAYA



STEMMER®
IMAGING

STEMMER IMAGING SCHAFFT DIE BASIS FÜR EINE WEITERE VERBESSERUNG DER UNTER- NEHMENSWEITEN KOMMUNI- KATION

AUF EINEN BLICK

Als führender Anbieter von Bildverarbeitungstechnologien ist STEMMER IMAGING kontinuierlich dabei, die Zusammenarbeit seiner europaweiten Länderniederlassungen zu verbessern – unter anderem durch die Modernisierung der unternehmensweiten Kommunikationslandschaft.

IP Office von Avaya integriert sämtliche Standorte in einer einheitlichen, vernetzten Kommunikationslösung und erschließt dem Unternehmen neue Aspekte für effiziente Arbeitsprozesse.

Dank Mobile Twinning sind Mitarbeiter heute jederzeit und überall über ihre Festnetznummer erreichbar, Home-office-Arbeitsplätze lassen sich kostengünstig reduzieren, Abläufe im Kundensupport über automatisierte Call-Flows optimieren. Die IT-Abteilung profitiert von der zentralisierten Administration, die Kommunikationskosten senken.

IP Office von Avaya erschließt Kostenvorteile und mehr Flexibilität

Bildverarbeitung hat sich in den vergangenen Jahren vor allem im Maschinenbau als Schlüsseltechnologie etabliert und ist inzwischen aus unserem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Die industrielle Bildverarbeitung hilft dem Menschen, Qualität zu verbessern, Sicherheit zu erhöhen und einfache Prozesse zu ersetzen. Sie zählt damit zu den wichtigsten Basistechnologien dieses Jahrhunderts. Gut für STEMMER IMAGING: Der europäische Anbieter von Bildverarbeitungstechnologien liefert seit 30 Jahren Lösungen für den Einsatz in Industrie und Wissenschaft. Damit das künftig noch reibungsloser funktioniert, hat das Unternehmen seine internationalen Landesgesellschaften nun mithilfe von IP Office von Avaya in einem einheitlichen Kommunikationsverbund integriert.

Drin oder nicht drin? Die Frage, die sich Linienrichter Tofik Bachramow am 30. Juli 1966 im Wembley-Stadion stellte, erhitzt auch ein halbes Jahrhundert später so manches Gemüt dies- und jenseits des Ärmelkanals. Denn immerhin ging es um die Weltmeisterschaft. Inzwischen gehören solche Fehlentscheidungen bei Fußballturnieren der Vergangenheit an. Mithilfe moderner Torlinientechnik entscheiden Schiedsrichter auf Basis gestochen scharfer Echtzeitbilder, ob ein Ball vor, auf oder hinter der Torlinie aufschlug.

Doch nicht nur im Sport unterstützen hochleistungsfähige Bildverarbeitungs-

systeme die Entscheidungsfindung. „Von der Automobilindustrie bis hin zur Medizintechnik gibt es kaum ein Produkt, das nicht irgendwann einmal mit unseren Systemen in Berührung kommt“, sagt Christof Zollitsch, Geschäftsführer der STEMMER IMAGING GmbH mit Hauptsitz in Puchheim bei München. Der europaweit tätige Spezialist für Bildverarbeitungstechnologie liefert Hard- und Softwarekomponenten für die Entwicklung und den Einsatz wettbewerbsfähiger Bildverarbeitungssysteme. Zudem überzeugt STEMMER IMAGING mit einem umfassenden Serviceangebot.



STEMMER IMAGING liefert seit 30 Jahren richtungsweisende Bildverarbeitungstechnologien für den Einsatz in Industrie und Wissenschaft – von der Automobilindustrie bis hin zur Medizintechnik.



„IP Office von Avaya erschließt unseren internationalen Standorten eine Vielzahl spannender Funktionalitäten, lässt sich enorm einfach managen und punktet auch beim Preis.“

— Rafael Bisten, IT-Leiter, STEMMER IMAGING GmbH

Das kommt an: „Mit 83,7 Millionen Euro haben wir im vergangenen Jahr einen neuen Umsatzrekord aufgestellt“, freut sich Geschäftsführer Christof Zollitsch. Dazu trugen auch die Landesniederlassungen in Großbritannien, Schweden, Dänemark, Frankreich, den Niederlanden und der Schweiz bei.

Kurze Wege als wichtiger Erfolgsfaktor

Um die Zusammenarbeit länderübergreifend zu verbessern, entschied STEMMER IMAGING, seine europaweite Kommunikationslandschaft von Grund auf zu modernisieren. „Unsere internationalen Standorte arbeiten weitgehend autark und betrieben früher eigene Telefonanlagen“, erinnert sich IT-Leiter Rafael Bisten. Die Folge: hohe Kosten, intransparente Strukturen und wenig Berührungspunkte über Ländergrenzen hinweg. Das wollte STEMMER IMAGING ändern – nicht zuletzt durch die Erneuerung der unternehmensweiten Kommunikationslandschaft.

Nach einem ausführlichen Anbietervergleich fiel die Wahl auf eine virtualisierte Kommunikationslösung von Avaya. „IP Office Server Select von Avaya bietet eine Vielzahl von Funktionalitäten, lässt sich enorm einfach managen und punktet auch beim Preis“, lobt der IT-Leiter.

Unterstützt wurde die Implementierung durch den Avaya-Partner GfK System GmbH. „Und zwar hervorragend“, sagt Bisten. Er macht vor allem die unbürokratische, offene und faire Zusammenarbeit sowie die enorme Flexibilität des Avaya-Sapphire-Partners für den guten Projektverlauf verantwortlich. „Kurze Wege und der direkte Draht zu den GfK-Technikern und -Projektleitern haben die Implementierung vereinfacht und die hohe Qualität in der Umsetzung überhaupt erst möglich gemacht“, lobt er. Beispielsweise als es darum ging, den Projektstart aufgrund personeller Veränderungen kurzfristig nach vorne zu ziehen.

Heute sind rund 260 Mitarbeiter in das europaweite Kommunikationsnetz von Avaya eingebunden – und von den Funktionalitäten der Lösung rundweg begeistert. Vor allem Avaya Communicator hat es den Bildverarbeitungsexperten angetan. Denn damit lassen sich mobile Endgeräte im Handumdrehen in den unternehmensweiten Telekommunikationsverbund eingliedern. Mitarbeiter sind ortsunabhängig unter einer einzigen Rufnummer erreichbar, denn eingehende Anrufe landen parallel auf Festnetzgerät und Smartphone. Voicemail-Nachrichten und Kontaktinformationen stehen ebenfalls auf beiden Endgeräten zur Verfügung. „Dieses Feature möchte bei uns keiner mehr missen“, so IT-Leiter Bisten.

Doch Mobile Twinning erhöht nicht nur Erreichbarkeit und Flexibilität der Mitarbeiter. Auch Homeoffice-Arbeitsplätze lassen sich damit wesentlich einfacher in das europaweite Kommunikationsnetz integrieren. „Früher wurden unsere Telearbeiter per VPN-Tunnel an die Telefonanlage angebunden“, verdeutlicht Bisten. Das war nicht nur umständlich, sondern auch teuer. „Mit IP Office wird jedes Smartphone zum vollwertigen Geschäftstelefon. Wir sparen dadurch pro Telearbeitsplatz (im Homeoffice) im ersten Jahr 630 Euro“, sagt er.

Automatisches Routing für besseren Kundensupport

Zudem lassen sich Telefonkonferenzen heute wesentlich einfacher nutzen. Jeder Mitarbeiter verfügt mit seiner Telefonnummer über einen eigenen virtuellen Konferenzraum, in den er im Handumdrehen bis zu 128 Teilnehmer einladen kann. Das war früher anders. Denn einerseits war es wesentlich komplizierter, eine Telefonkonferenz aufzusetzen, andererseits konnten daran maximal fünf Personen teilnehmen.

Die IT wiederum profitiert von einer einheitlichen IP-Office-Plattform, mit deren Hilfe sich die Telefonie-landschaft europaweit zentral administrieren lässt. Neue Teilnehmer, Ansagen oder besondere Routings können per Knopfdruck in der jeweiligen Länderniederlassung eingerichtet werden. Zudem bietet die Virtualisierung entscheidende Vorteile bei der Wiederherstellung im Falle eines Ausfalls.

Das nutzt zum Beispiel dem Kundensupport. Hier kommen seit einigen Wochen die integrierten Routingfunktionen von IP Office zum Einsatz. Dadurch werden eingehende Gespräche durch automatische Abfragen vorab qualifiziert und umgehend an den passenden Mitarbeiter durchgestellt. „Die Lösung bildet unterschiedliche Schichtdienste, Servicelevel und Bürozeiten ab. Das gab es früher nicht“, erklärt Bisten. Allerdings lässt sich die Komplexität der unterschiedlichen Hotline- und Supportlevel mit dem integrierten Funktionsumfang nur bis zu einem gewissen Grad umsetzen. Deshalb denkt man bei STEMMER IMAGING derzeit darüber nach, eine vollwertige Contact-Center-Lösung von Avaya nachzurüsten.

Aber auch abseits vom Kundensupport erleichtert der unternehmensweite Kommunikationsverbund die internationale Zusammenarbeit. Beispielsweise durch standortübergreifende Präsenzanzeigen. Dadurch ist auf einen Blick ersichtlich, ob ein Kollege erreichbar ist oder gerade telefoniert – egal ob er in England, Dänemark oder in der Schweiz arbeitet. „Das spart nicht nur Zeit, sondern auch Kosten. Schließlich fallen für die länderübergreifenden internen Gespräche nun keine externen Gebühren mehr an“, so Bisten. Für ihn steht fest: Der Umstieg auf Avaya war auf jeden Fall die richtige Entscheidung. Zumal das Produktportfolio des Herstellers noch zahlreiche weitere Optionen für eine effiziente Zusammenarbeit über Standort- und Ländergrenzen hinweg bietet.

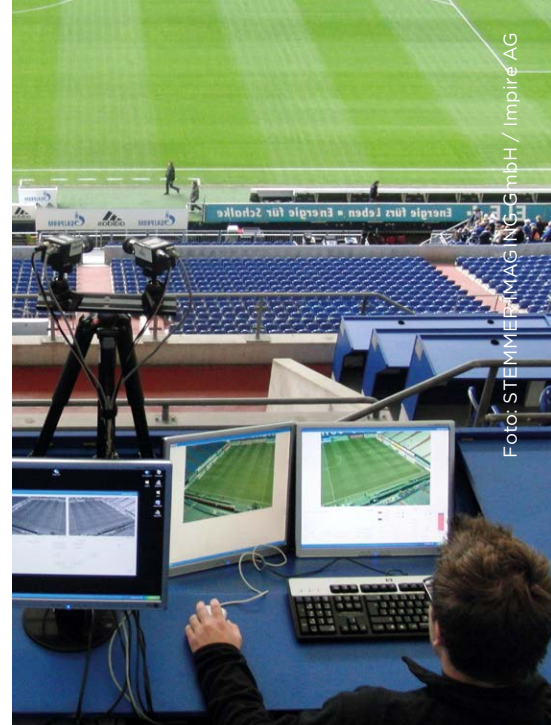


Foto: STEMMER IMAGING GmbH / Impire AG

Dank gestochen scharfer Echtzeitbilder gehören Fehlentscheidungen bei Fußballspielen heute der Vergangenheit an.



Ergebnisse

- **Unternehmensweite Kommunikation über Ländergrenzen hinweg**
- **Einfache Administration**
- **Reduzierte Kosten**
- **Bessere Erreichbarkeit dank Mobile Twinning**
- **Effiziente Einbindung von Homeoffice-Arbeitsplätzen**
- **Flexibilisierung der Arbeitsprozesse im Kundensupport**
- **Gute Ausbaumöglichkeiten**
- **Erstklassiger Support durch den Avaya-Partner GfK System GmbH**

LÖSUNGEN

IP Office™ Server Select
Avaya one-X® Mobile Preferred
Avaya Communicator
Avaya Session Border Controller for Enterprise (ASBCE)
IP-Telefone 9608G
Vermittlungsplatz Receptionist

Gute Zusammenarbeit, reduzierte Kosten

„Der direkte Draht zu GfK-Technikern und -Projektleitern hat die Implementierung vereinfacht und die hohe Qualität in der Umsetzung überhaupt erst möglich gemacht.“

Rafael Bisten, IT-Leiter, STEMMER IMAGING GmbH

„Mit IP Office von Avaya wird jedes Smartphone zum vollwertigen Geschäftstelefon. Wir sparen dadurch pro Telearbeitsplatz (im Homeoffice) im ersten Jahr 630 Euro.“

Rafael Bisten, IT-Leiter, STEMMER IMAGING GmbH

Über die STEMMER IMAGING GmbH

STEMMER IMAGING ist Europas führender Anbieter von Bildverarbeitungstechnologien für den Einsatz in Industrie und Wissenschaft. Am Hauptsitz in Puchheim bei München sowie in Niederlassungen in Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Polen, Schweden, den Niederlanden und der Schweiz arbeiten rund 260 Mitarbeiter. Die Komponenten und Systemlösungen der Gruppe sind bei einer Vielzahl von namhaften Unternehmen, Hochschulen und Forschungseinrichtungen rund um die Welt im täglichen Einsatz. Im Geschäftsjahr 2016 erwirtschaftete der Bildverarbeitungs-Technologielieferant einen Umsatz von 83,7 Millionen Euro und damit knapp zehn Prozent mehr als im Vorjahr. Weitere Informationen finden Sie unter www.stemmer-imaging.com.

Über die GfK System GmbH

Die GfK System GmbH bietet ihren Kunden über 25 Jahre Erfahrung und Kompetenz in der Informations- und Telekommunikationsbranche sowie etablierte Partnerschaften mit führenden Technologieherstellern. Der Systemintegrator unterstützt Unternehmen dabei, in der zunehmend digitalen Welt immer einen Schritt voraus zu sein. Diesen Service bietet die GfK System GmbH im kompletten europäischen Raum an. Weitere Informationen finden Sie unter www.gfk-system.de.

Über Avaya

Avaya ist ein führender, weltweiter Anbieter von Lösungen und Services für die Kunden- und Teambindung, die in einer Vielzahl flexibler standortbasierter oder Cloud-Optionen zur Verfügung stehen. Die fabricbasierten Networking-Lösungen von Avaya helfen, den Einsatz wichtiger Unternehmensanwendungen und IT-Services zu vereinfachen und zu beschleunigen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de.

© 2017 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

3/17 • SME7888GE