

Herausforderung

Mit der Umstellung auf eine vollständig IP-basierte Telefonielösung möchte die Erfurt & Sohn KG den Weg zu hochverfügbaren und durchgängigen Kommunikationsprozessen ebnen.

Lösung

IP Office von Avaya bringt dem Traditionsunternehmen stabile, skalierbare, ausfall- und zukunftsicherere Kommunikationstechnologie auf der Höhe der Zeit.

Ergebnis

Die IP-basierte Lösung lässt sich einfacher administrieren und bietet mehr Flexibilität beim internen Umzug von Arbeitsplätzen und bei der Anbindung neuer Standorte.

Tapetenwechsel für die Telefonie

Erfurt & Sohn KG



Innovative Wandbeläge, produziert in Deutschland, heute vertrieben in mehr als 30 Ländern weltweit: Seit sieben Generationen dreht sich das Kerngeschäft der Erfurt & Sohn KG um die Gestaltung von Innenwänden. So zählt beispielsweise die Raufasertapete nicht nur hierzulande zu den beliebtesten Wandbekleidungen. Im Businessalltag muss sich die kundenorientierte Organisation von Erfurt & Sohn auf moderne, flexible, skalierbare und ausfallsichere Kommunikationsprozesse verlassen können. Aktuell wurden daher die beiden Standorte am Firmensitz Wuppertal mit IP Office von Avaya ausgestattet. Über die vollständig IP-basierte Telefonielösung wurde auch der gesamte mobile Außendienst nahtlos eingebunden und ist nun noch besser erreichbar.

Alle kennen die Raufasertapete. Aber nicht jeder weiß, dass sie aus Wuppertal kommt, wo sie vor fast genau 150 Jahren erfunden wurde. Friedrich Erfurt und Sohn Heinrich hatten das Papiermacherhandwerk von der Pike auf gelernt und 1827 die Papiermühle Erfurt & Sohn gegründet. 1864 stellte Enkel Hugo Erfurt, ein gelernter Apotheker, eine Form der Tapete mit rauer Oberfläche her, die zuerst als Dekorationspapier für Schaufenster verwendet wurde. Ihren Aufstieg als überstreichbare Wandbekleidung erlebte diese „Raufaser“ in der Bauhauszeit ab 1920. Heute ist die Raufaser, gemessen an den Verkaufszahlen, der am meisten verbreitete Wandbelag in Deutschland. Erfurt & Sohn betreibt die Papierfabrik am Standort Wuppertal mittlerweile in siebter Generation.

„Unsere Tapeten werden an Großhändler oder Einzelhändler geliefert, wo sie die Endkunden beziehen

können“, erklärt Frank Krähwinkel, Systemadministrator bei der Erfurt & Sohn KG. Mit diesem Geschäftsmodell hat sich das Unternehmen eine marktführende Position bei der Produktion und dem Vertrieb überstreichbarer Wandbeläge geschaffen.

Marktführer bei überstreichbaren Wandbelägen

Erfurt & Sohn setzt voll auf nachhaltiges und ökologisches Wirtschaften. So werden in der Produktion vorwiegend Recyclingfasern oder leicht nachwachsende Rohstoffe verwendet. Auch international kann Erfurt & Sohn mit innovativen Lösungen für die Wandgestaltung punkten. „Ganz gleich ob Raufasertapeten, Struktur- und Vlies- tapeten, Glattvlies- tapeten, digitale Fototapeten oder Innen-Dämmsysteme zum Energiesparen – die Produkte von Erfurt & Sohn sind in mehr

als 30 Ländern weltweit zu finden“, sagt Frank Krähwinkel. Das Unternehmen beschäftigt rund 350 Mitarbeiter.

Voraussetzung für den Erfolg des vertriebsorientierten Unternehmens ist die reibungslose Kommunikation zwischen dem mobilen Außendienst und der Zentrale. Um hier die Weichen für die Zukunft zu stellen, wollte Erfurt & Sohn die in die Jahre gekommene Telefonanlage auf eine neue technologische Basis stellen. Mitte 2013 begann das Familienunternehmen mit der Suche nach einer geeigneten Lösung. Am Ende machte die SCHNEIDERS communications GmbH mit IP Office von Avaya das Rennen. Und zwar nicht nur aufgrund des guten Preis-Leistungs-Verhältnisses: „Wir haben sehr gute Erfahrungen mit der alten Anlage von Avaya gemacht“, schildert Systemadministrator Krähwinkel. „Bei ihrem Aufbau hatten wir nur zu rund 20 Prozent auf Voice-over-IP gesetzt,



Foto: Erfurt & Sohn KG

Erfurt & Sohn kann auch international mit innovativen Lösungen für die Wandgestaltung punkten.

„Die neue Telefonanlage läuft sicher und stabil. Die Kollegen in Verwaltung und Vertrieb haben die Neuerungen von IP Office gut angenommen.“

Frank Krähwinkel,
Systemadministrator, Erfurt & Sohn KG

„Erfurt & Sohn profitiert heute vom Aufbau eines rein IP-basierten, redundanten Telekommunikationssystems, das höchste Ausfallsicherheit bietet.“

Frank Schneider, Geschäftsführer SCHNEIDERS kommunikations GmbH

mehr trauten wir uns damals nicht. Doch Avaya hat uns überzeugt – sodass wir jetzt zu 100 Prozent auf VoIP umgestiegen sind.“

Mitte März 2014 installierte der Implementierungspartner SCHNEIDERS kommunikations zwei redundante Kommunikationslösungen IP Office 500 von Avaya in unterschiedlichen Räumlichkeiten. Über getrennte Amtsleitungen und PMX-Schnittstellen kann der Tapetenproduzent nun bis zu 60 Gespräche simultan führen. „Erfurt & Sohn profitiert heute vom Aufbau eines rein IP-basierten, redundanten Telekommunikationssystems, das höchste Ausfallsicherheit bietet“, macht Frank Schneider, Geschäftsführer des Einführungspartners, deutlich. Ende März 2014 ging das Unternehmen mit IP Office in den laufenden Betrieb.

„SCHNEIDERS kommunikations hat uns einen sehr sanften Übergang ermöglicht. IP Office 500 musste software- und hardwareseitig komplett neu eingeführt werden. Alles lief ohne Probleme – unsere Mitarbeiter konnten ohne



Foto: Erfurt & Sohn KG

Die geschäftsführenden Gesellschafter Martin und Henrik Erfurt halten die Firmenleitung auch in der siebten Generation in den Händen der Gründerfamilie.

Unterbrechung telefonieren“, freut sich Frank Krähwinkel. Neben der Firmenzentrale und Produktionsstätte hat Erfurt & Sohn in Wuppertal neuerdings auch Ausstellungsräumlichkeiten angemietet. Kunden können sich dort direkt umsehen und die Wandbekleidungen auch anfassen. Beide Standorte sind heute über IP Office nahtlos miteinander verbunden. „Die Anlage läuft sicher und stabil. Während des ersten halben Jahres hatten wir keine Ausfälle zu verzeichnen“, zieht der Systemadministrator eine erste Bilanz.

Administration und Anwender profitieren

„IT-seitig habe ich es heute viel leichter, schnell einen neuen Arbeitsplatz einzurichten“, fährt Frank Krähwinkel mit der Auflistung von Vorteilen aus seiner eigenen Arbeitswelt fort. „IP Office ist klarer strukturiert als die alte Anlage. Man findet sich schneller zu recht, als Anwender und Administrator gleichermaßen.“ Die neu gebündelte Netzwerklandschaft hilft, Kosten zu reduzieren, und schafft Transparenz.

Auch die Kollegen in Verwaltung und Vertrieb haben die Neuerungen gut angenommen. Durch die Einbindung von Smartphones ins Firmennetzwerk können Kunden die Mitarbeiter mit nur einer Nummer anwählen (One-Number-Concept). Dank der Twinning-Funktion klingelt es sowohl auf der Festnetznummer als auch auf dem Mobiltelefon. „Mit IP Office ist der mobile Außendienst nun noch besser erreichbar“, stellt Frank Krähwinkel fest.

Dank eines geringeren Stromverbrauchs zahlt die neue Kommunikationslösung auch auf die Umweltschutzstrategie des Unternehmens ein. Über eine CTI-Anbindung (Computer Telephony Integration) können die Mitarbeiter zudem Listen oder Verzeichnisse aus der Telefonie direkt am Rechner einsehen. „Mit den Leistungsmerkmalen der neuen Anlage und der VoIP-Technologie tritt der Telefonapparat als Arbeitsmedium in den Hintergrund – und Rechner oder Smartphone rücken in den Fokus“, schließt der Systemadministrator.

Über Avaya

Avaya ist ein führender Anbieter von Lösungen für vertrauensvollen Kundendialog – „Customer Engagement“ – und effiziente Zusammenarbeit – „Team Engagement“ – und das über eine Vielzahl von Kanälen auf verschiedenen Geräten. Avaya Lösungen verbessern die Kundenerfahrung, erhöhen die Produktivität und steigern die Wirtschaftlichkeit. Die weltweit führenden Contact Center- und Unified Communications-Technologien sowie Services sind in einer Vielzahl flexibler Vor-Ort- oder Cloud-Lösungen verfügbar und lassen sich einfach in die Applikationen anderer Anbieter integrieren. Die Avaya Engagement Development Plattform ermöglicht Kunden und Partnern die Entwicklung und Anpassung von individuellen Geschäftsapplikationen, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Avayas Fabric-basierte Netzwerk-Lösungen vereinfachen und beschleunigen die Integration von geschäftskritischen Anwendungen und Services. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de.

Lösungen und Produkte

IP Office 500

9600 Series IP Deskphones

CTI-Anbindung

Softkonsole Vermittlungsplatz

IP-Analog-Wandler

ÜBER DIE ERFURT & SOHN KG

Erfurt & Sohn ist ein traditionsbewusstes Familienunternehmen. 1827 wurde der Betrieb von Friedrich Erfurt als Papierfabrik gegründet. Eine bahnbrechende Erfindung des Enkels Hugo Erfurt markierte 1864 den Beginn einer einzigartigen Erfolgsgeschichte: Mit der Erfindung der Raufasertapete begann die Ära der überstreichbaren Wandbekleidungen. Heute produziert Erfurt & Sohn mit rund 350 Mitarbeitern neben Raufaser-Produkten auch andere innovative und designorientierte Wandbeläge, etwa Vliesfaser-, Kreativ- und Papierprägetapeten. Umweltschutz wird großgeschrieben: Für die Produktion setzt das Unternehmen überwiegend Recyclingfasern sowie nachwachsende Rohstoffe ein, zum Beispiel Zellstoff und Holzspäne aus nachhaltiger Forstwirtschaft. Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.erfurt.com/>.

ÜBER SCHNEIDERS COMMUNIKATIONS

1994 gegründet, verfolgt die SCHNEIDERS communications GmbH das Ziel, ihren Kunden individuelle Lösungen in den Bereichen IT, Telekommunikation und Sicherheit zu bieten. Die langfristige und qualitätsorientierte Strategie des Unternehmens bietet Investitionssicherheit und Unterstützung bei ITK-Projekten aller Art. SCHNEIDERS communications GmbH steht für individuelle Lösungen mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis. Neben der Installation, Programmierung und Wartung von IT- und Telefonsystemen erarbeitet das Unternehmen Konzepte für Kauf und Leasing der Anlagen und Schulung der Nutzer. Bislang haben mehr als 500 Kunden von der engen Zusammenarbeit der SCHNEIDERS communications GmbH mit marktführenden Technologieherstellern, einer objektiven Beratung und effizienten Implementierungsprojekten profitiert. Weitere Informationen finden Sie unter <http://schneider4.de/>.

© 2015 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

SME7601GE · 05/15 · FAFALTER GmbH · Änderungen vorbehalten.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.