



Communication Solutions

***Perfekt ausgestattet.***

**ESTOS optimiert IT-Prozesse  
bei den hülsta Vieltelefonierern**

Die hülsta Werke in Stadtlohn setzen in ihren kommunikationsintensiven Bereichen das ESTOS Computer Telefonie-Produkt-Portfolio ein.

**hülsta** 

## Das Unternehmen

Die hülsta Werke, Hüls GmbH & Co. KG mit dem Hauptsitz in Stadtlohn im Münsterland zählt mit rund 1400 Mitarbeitern zu den herausragenden deutschen Mittelstandsunternehmen. Nach dem Vorsatz des Firmengründers, Alois Hüls: „Funktional sollen Möbel sein, Freude machen und viel Raum für Individualität lassen“, hat hülsta sich in den letzten fünfzig Jahren zu einem weltweit renommierten und erfolgreichen Möbelhersteller entwickelt, dessen Produkte höchste Ansprüche erfüllen und vielfach ausgezeichnet sind.

## Die Herausforderung

Im Rahmen der Optimierung der IT-gestützten Geschäftsprozesse, hat man sich bei hülsta auch mit den so genannten „Vieltelefonierern“ auseinander gesetzt. Vor allem in den Kunden- und Lieferanten-Kontakt intensiven Bereichen Vertrieb, Zentraleinkauf und IT sah man die Chance, Arbeitsaufwand und Fehler zu minimieren und die Abläufe insgesamt zu verbessern.

Dazu hat sich die hülsta IT-Abteilung intensiv mit dem Thema Computer Telefonie Integration (CTI) beschäftigt und die Rahmenbedingungen und Anforderungen für eine CTI-Lösung erstellt:

- Anbindung an Siemens HiPath 4000
- Geringe Implementierungskosten
- Kompatibilität mit Citrix MetaFrame
- Microsoft Windows Domänen- und Active Directory Integration
- Microsoft Outlook-Integration inkl. öffentlicher und privater Ordner
- Hohe Akzeptanz bei den Nutzern
- Geringe Administrationskosten

Der Markt für Client-Server-CTI-Lösungen wurde sondiert, in die engere Auswahl kamen schließlich drei Anbieter.

## Die Lösung

Die Entscheidung fiel letztendlich auf die ESTOS Produkte, deren Stärken sich mit dem Anforderungsprofil decken.

Zum Einsatz kommen bei rund 200 „Vieltelefonierern“ folgende ESTOS Dienste und Komponenten:

Auf Serverseite ESTOS ECSTA 4000 als Middleware für die Anbindung an das HiPath 4000 System, darauf aufsetzend ESTOS ProCall Enterprise 2.2 als Server-Client-Lösung. Das ESTOS MetaDirectory dient als zentraler Verzeichnisdienst-Server zur Integration mit diversen Telefonbuchdatenquellen.

Der Zugriff der Clients erfolgt via Citrix-MetaFrame. Die Citrix-Lösung wird über eine Serverfarm mit drei Servern im Load-balancing-Verfahren zur Verfügung gestellt.

Die ProCall Client-Anwendung selbst ist wiederum tief mit Microsoft Outlook verschränkt, was die Anwendung für die einzelnen Nutzer, die den Umgang mit den Microsoft Office Lösungen gewohnt sind, einfach macht. Individuell konfigurierbare Leistungsmerkmale erlauben zum persönlichen Workflow passende Nutzung. Journal und Team-Funktionen in der Monitorleiste runden das „Desktop-Erlebnis“ ab.

Funktionsweise, Administration und Konfiguration der ESTOS Produkte sind transparent und können in relevanten Teilbereichen auch über das Microsoft Active Directory erfolgen. Das sind für die hülsta IT-Abteilung wesentliche Argumente für die geringen Gesamt-Betriebskosten der Lösung.

## Technische Daten

### TK-Anlage:

- Siemens HiPath 4000

### Middleware:

- ESTOS ECSTA für HiPath 4000
- ESTOS MetaDirectory 1.0

### Anwendungen:

- ESTOS ProCall Enterprise 2.2
- Citrix Meta Frame XP

## Unternehmensdaten

### Kunde:

hülsta-werke  
Hüls GmbH & Co. KG

### Standort:

Stadtlohn

### Mitarbeiter:

1410

### ESTOS Arbeitsplätze:

200

### Internet:

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

## Kontakt

### ESTOS GmbH

Petersbrunner Str. 3a  
82319 Starnberg

Tel.: +49 (8151) 368561-177

Fax: +49 (8151) 368561-199

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

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

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**

Partner

Advanced Partner  
HiPath  
Technology

SIEMENS