



”

*Die estos Softwarebausteine bieten vollständige Telefoniefunktionen, die wir einfach in unser SAP CRM Umfeld und mit dem hauseigenen HBM CRMLauncher integrieren konnten – ohne Systemabhängigkeiten und nahe am Standard.“*

”

**Fabian Bielmeier**, Systemadministrator

## Das Unternehmen

Die **Hottinger Baldwin Messtechnik GmbH** steht seit 1950 für Spitzenleistungen in der Messtechnik. HBM deckt die gesamte Messkette ab und bietet Lösungen für das Messen elektrischer und mechanischer Größen. Neben Standardprodukten werden auch kundenspezifische Wünsche nach Maß erfüllt, wobei das Unternehmen besonders für technische Dienstleistungen wie Applikationsberatung, Auftragsmessung vor Ort, Kalibrierung und Engineering bekannt ist. HBM beschäftigt aktuell **1.700 Mitarbeiter weltweit** und bietet seinen Kunden ein umfassendes Schulungsangebot, um die qualitativ hochwertige, moderne Messtechnik optimal einzusetzen.

## Die Herausforderung

Die bisherige Lösung bestand aus einer WiCom Lösung, welche auf Basis eines TAPI Servers und mit einer, eigen entwickelten Telefonie Anwendung an eine innovaphone Telefonanlage angebunden war. Da diese allerdings bei jeder Änderung der Systemumgebung äußerst störanfällig war, suchte das Unternehmen eine neue Lösung, die einfach zu bedienen und eine zuverlässige Integration bieten sollte. Weitere Anforderungen waren, die bestehende TK-Anlage zu behalten und interne Kontakte nicht nur am Arbeitsplatz sondern auch im Mini-browser der Systemtelefone nutzbar zu machen.

## Firmenprofil

**Kunde:**

Hottinger Baldwin Messtechnik GmbH

**Standort/e:**

Champaign, China, Darmstadt, Düsseldorf, Hannover, London, Marlborough, Milano, München, Paris, Stuttgart, Waalwijk, Wien (mit estos Lösungsbausteinen ausgestattet)

**Mitarbeiter:**

1.700; 500 Arbeitsplätze mit estos Software



## Die Lösung

Nach ausführlicher Marktevaluation entschied sich HBM für Softwareprodukte des unabhängigen Herstellers estos. **ProCall Enterprise**, die Unified Communications & Collaboration Suite sowie den Verzeichnisdienst **MetaDirectory**. Aufgrund einer verteilten Infrastruktur und heterogener Systemlandschaft waren die MultiSite- und MultiVendor Unterstützung der Produkte wichtige Entscheidungskriterien. Die Integration mit der **innovaphone Anlage** erfolgte mit dem, vom Hersteller gelieferten TAPI-Treiber, an welchem die estos Produkte

erfolgreich zertifiziert sind. Die HBM Mitarbeiter verwenden jetzt den ProCall Client für die Telefonie Steuerung und können alle Funktionen der TK-Anlage nutzen. Durch eine **Gesprächsfensteranpassung** können nun bei Anrufbeginn, -ende und während des Gesprächs Kundenkontakte per Mausklick mithilfe des HBM CRMLaunchers direkt im SAP CRM geöffnet werden, sodass sich jeder Vorgang leicht im Kundenaccount hinzufügen lässt. Die Anwender sind von der Handhabung begeistert und bestätigen, dass die täglich anfallenden Aufgaben beim

Telefonieren wesentlich erleichtert wurden und sich schneller erledigen lassen. Der zuständige Systemadministrator Herr Bielmeier meint: „Für mich hat sich der Aufwand deutlich reduziert, weil ich nicht mehr auf mögliche Besonderheiten der TAPI Treiber oder Firmware von Telefonanlagen achten muss. Jetzt kann ich mich auf eine stabile und zuverlässige estos Anwendung als Schnittstelle zur Telefonanlage und zu einer führenden Geschäftsanwendung verlassen und mich selbst wieder mehr der Prozessentwicklung widmen.“



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory

### IT-Infrastruktur:

- SAP R/3 und SAP CRM
- Exchange/Outlook

### TK-Anlage:

- innovaphone

### ITK-Partner:

- Controlware