



”

Die Leistungsmerkmale von ProCall für Mac erleichtern uns das Arbeitsleben immens und sind für unsere Infrastruktur mit Windows und Mac basierten Arbeitsplätzen die richtige Wahl. Wir würden die Entscheidung für die estos Produkte immer wieder treffen.

”

Thorsten Schmidt, Projektverantwortlicher LV Münster

Das Unternehmen

Der **Landwirtschaftsverlag Münster** beschäftigt über **500 Mitarbeiter** und publiziert Zeitschriften, Bücher und neue Medien für die Landwirtschaft und den ländlichen Raum. Mit über 20 Titeln ist er der **führende europäische Fachverlag für Agrarmedien**. Neben dem Landwirtschaftlichen Wochenblatt Westfalen-Lippe und den führenden nationalen Agrarfach-Magazinen **top agrar** und **profi** gehört der Erfolgstitel **Landlust** zum Portfolio des Verlags. Mit verschiedenen Online-Angeboten, u. a. die Internetplattformen **traktorpool.de** und **rimondo.com**, dem eigenen Buchverlag und zwölf in- und ausländischen Tochterunternehmen und Beteiligungen vereint der Verlag die gesamte Bandbreite von Medien für den ländlichen Raum unter einem Dach.

Die Herausforderung

Der Landwirtschaftsverlag ging mit klaren Anforderungen in die Evaluierung einer neuen Kommunikationslösung. Dabei galt es vor allem die **heterogene Rechnerlandschaft**, die zur einen Hälfte aus **Mac** und zur anderen Hälfte aus **Windows** basierten Arbeitsplätzen besteht, zu berücksichtigen. Mithilfe eines Lastenheftes verglichen Thorsten Schmidt, Verantwortlicher für IT-Systeme und -Infrastruktur und sein Projektteam die Lösungen gängiger Hersteller. Hierbei waren Merkmale wie eine **Outlook-Integration auf Mac und Windows Seite, Hotkey-Wahl, Chat-Funktionen** und allem voran die **Anbindung an das eingesetzte CRM-System** zur Rufnummernauflösung maßgeblich.

Firmenprofil

Kunde:

Landwirtschaftsverlag GmbH

Standorte mit estos Arbeitsplätzen:

Münster

Zollikofen (CH)

Mitarbeiter:

540, ca. 500 Arbeitsplätze mit estos Software



Die Lösung

Nach Sondierung verschiedener Kommunikationslösungen für das vorhandene **Telefonie-System Avaya Aura Communication Manager** fiel die Entscheidung auf die Softwareprodukte von estos. **ProCall Enterprise**, die Unified Communications- und CTI-Lösung überzeugte den Landwirtschaftsverlag Münster auf Anhieb, so dass nach der Testinstallation auf den Windows Arbeitsplätzen auch die Mac Rechner des Verlages mit dem neuen CTI-Client ProCall für Mac ausgestattet wurden.

Die neue Version von **ProCall Enterprise** beinhaltet Merkmale wie die **Hotkey-Wahl, Rückwärtssuche** und ein **Gesprächsjournal** sowie **Office Integration, Instant Messaging** und **Präsenz-Management für Mac Arbeitsplätze**. Diese Funktion bietet Informationen zur Verfügbarkeit von Kollegen. Durch die Hotkey-Wahl entfällt das manuelle Eintippen von Telefonnummern – die Markierung in einer Anwendung (z. B. Webseite oder Word-Dokument) genügt, um mit einer vordefinierten Funktionstaste den Ruf aufzubauen.

ProCall für Mac ist optimiert für **Outlook 2011 für Mac**. Mit Hilfe des Verzeichnisdienstes **MetaDirectory** konnten zudem das lokale **Mac OS X Adressbuch** sowie das **eingesetzte CRM-System** angebunden werden. Dies ermöglicht die effiziente Suche in allen Kontaktquellen direkt aus dem ProCall Client. Bei eingehendem Anruf können Mitarbeiter außerdem bereits bei Gesprächseingang alle relevanten Kontaktinformationen des Anrufers einsehen.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA für Avaya ACM

IT-Infrastruktur:

- 100 % virtualisierte Serverlandschaft
- Verlags-CRM-System der Firma Intermedia

TK-Anlage:

- Avaya Aura Communication Manager

ITK-Partner:

- Compart-IT Solutions GmbH
- Telemark Telekommunikationsgesellschaft Mark mbH