

”

*Durch den Einsatz des Contact Kit können unsere Mitarbeiter schnell und unkompliziert direkt in ihrem S4B Client nach externen Kontakten suchen. Darüber hinaus stehen ihnen bei Anrufeingang unternehmensweit verfügbare Informationen über den Anrufer zur Verfügung.*

”

**Matthias Ernst**, Gruppenleiter IT

## Das Unternehmen

Die **Friedrich Lütze GmbH** hat sich auf die Herstellung elektronischer und elektrotechnischer Komponenten und Systemlösungen für die Automatisierung sowie Hochtechnologie für die Bahntechnik spezialisiert. Die Friedrich Lütze GmbH ist Mitglied der LUETZE INTERNATIONAL GROUP und zählt zu den führenden Unternehmen der Branche. Die weltweit tätige LÜTZE Gruppe besitzt neben dem Hauptsitz in Weinstadt insgesamt zehn weitere Vertriebs- und Produktionsgesellschaften. Das Unternehmen beschäftigt **weltweit ca. 500 Mitarbeiter** und investiert deutlich mehr als der Branchendurchschnitt in Forschung und Entwicklung. Bahnbrechende Innovationen wie z.B. in der Schaltschrankverdrahtung und zahlreiche internationale Patente unterstreichen den hohen qualitativen Anspruch.

## Die Herausforderung

Die Friedrich Lütze GmbH setzt für die Unternehmensweite Kommunikation auf **Microsoft Skype for Business**. Zur Pflege der Kundendaten und Kundenbeziehung nutzt das Unternehmen das **CRM Programm SuperOffice**. Auf diese vorhandenen Kontaktdaten konnte jedoch nicht aus dem Microsoft Skype for Business Client heraus zugegriffen werden. Die Mitarbeiter äußerten allerdings verstärkt den Wunsch, diese im CRM bereits vorhandenen Kontaktdaten in ihrem Skype for Business Clients suchen zu können. Deshalb prüfte das Unternehmen neue Lösungsansätze, die diese Integration ermöglichen könnten.

## Firmenprofil

**Kunde:**

Friedrich Lütze GmbH

**Standort/e:**

Weinstadt und zehn weitere

**Mitarbeiter:**

500, davon 300 Arbeitsplätze mit estos Software



## Die Lösung

Die IT-Verantwortlichen der Friedrich Lütze GmbH vertrauten bei der Lösungsfindung auf die Unterstützung der Bechtle GmbH. Diese empfahl das Produkt **Contact Kit** von estos und konnte, als zertifizierter estos Expert Partner, den vollständigen Prozess von der Softwaresuche bis hin zur Implementierung und Inbetriebnahme begleiten. Auch das Produkt Management von estos unterstützte aktiv bei der Installation.

Das Contact Kit wurde speziell für die vorliegende Situation der Friedrich Lütze GmbH entwickelt und richtet sich gezielt an Unternehmen, die **Skype for Business** einsetzen. Es ermöglicht die **Integration von Kontaktdaten** aus den im Unternehmen eingesetzten CRM- oder ERP-Programmen in den Skype for Business Client. Die Mitarbeiter können nun direkt in ihrem Client nach externen Kontakten suchen und sie direkt wählen.

Auch bei Anrufeingang werden ihnen bereits vorliegende Informationen zum Anrufer sofort in ihrem Gesprächsfenster angezeigt. So können die Mitarbeiter den Anrufer mit Namen begrüßen und unkompliziert auf sein Anliegen eingehen. Die Abteilungen Vertrieb und Einkauf nutzen diese neue Funktion am häufigsten. Doch auch die anderen Abteilungen profitieren ebenfalls von der Funktionsweise des Contact Kit.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- Contact Kit

### IT-Infrastruktur:

- Microsoft Skype for Business Server

### TK-Anlage:

- Audiocode Mediant 1000

### ITK-Partner:

- Bechtle GmbH

