



”

*Uns war wichtig, dass Telefonie und Geschäftsprozess in der Infrastruktur getrennt werden können. Mit estos haben wir diese Anforderung erfüllt und können sogar die bestehende Telefonanlage weiter nutzen.*

**Clemens Jäger**, Leiter EDV Systeme und Netze

”

## Das Unternehmen

**F. REYHER Nchfg. GmbH & Co. KG** zählt zu den führenden Großhandelsunternehmen für Verbindungselemente und Befestigungstechnik in Europa und beliefert Kunden weltweit. Hohes Qualitätsbewusstsein und ausgeprägte technische Kompetenz haben bei **REYHER** eine lange Unternehmenstradition. Die moderne, vollautomatisierte Lagerlogistik mit 24h Lieferung und die umfangreiche Dienstleistungspalette sind zukunftsorientiert. Von dem perfekten Zusammenspiel von Tradition und Moderne profitieren Kunden aus Industrie und Handel. Mit einer täglichen Lieferbereitschaft von über 99% sorgt REYHER für die notwendige Versorgungssicherheit mit C-Teilen.

## Die Herausforderung

Der Vertrieb wünschte sich eine Lösung zur Integration der Telefonie mit der bestehenden IT-Landschaft. Die Verantwortlichen bei REYHER formulierten daraus die Anforderung, die **bestehende TK-Anlage** mit **SAP ERP** als führende Geschäftsanwendung zu verbinden und die **Groupware IBM Notes** zu integrieren. Um Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit der Lösung zu gewährleisten, sollte eine **Trennung von Telefonie- und Geschäftsprozess-Plattform** gewährleistet sein. Durch die Mitarbeit von Betriebsrat und der Datenschutzbeauftragten wurden deren Anforderungen von Beginn an berücksichtigt. Unterstützt wurden die Verantwortlichen vom Systemintegrator **euromicron solutions**.

## Firmenprofil

**Kunde:**

F. REYHER Nchfg. GmbH & Co. KG

**Standort/e:**

Haferweg in Hamburg-Altona-Nord

**Mitarbeiter:**

über 600, davon 500 Arbeitsplätze mit estos Software



## Die Lösung

REYHER entschied sich nach einem Proof of Concept für die estos Unified Communication & Collaboration Lösung **ProCall Enterprise**, den Verzeichnisdienst **MetaDirectory** und die **Middleware ECSTA**, welche die TK-Anlage mit ProCall Enterprise verbindet. Diese Lösung zur Verbesserung der Kommunikation bietet neben **CTI-Komfortfunktionen** auch **Instant-Messaging** und **Präsenz-Management**. **IBM Notes** wird zum Anzeigen von Präsenzen und zur Steuerung von Anrufprofilen genutzt.

Die Kontaktdaten aus SAP werden nun regelmäßig in den LDAP Server **MetaDirectory** Import repliziert. Über das MetaDirectory werden verteilte Kontaktquellen eines Unternehmens zu einem einheitlichen Informationsdienst zusammengefasst. Persönliche Kontakte werden aus **IBM Notes** integriert. So können Rufnummern schnell über unterschiedliche Datenquellen hinweg gesucht und komfortabel per Mausclick gewählt werden.

Zu eingehenden Anrufen werden die vollständigen Kontaktdaten angezeigt, wie Name, Firma und Kontakt ID. Insbesondere die Anzeige der Kreditoren / Debitoren Nummer ermöglicht **das Öffnen der SAP Anwendung direkt aus dem Anrufenster heraus**. Kalendereinträge werden zum Anzeigen von Präsenzen und zur Steuerung von Anrufprofilen genutzt. Die Anwender sind mit der Lösung sehr zufrieden und bestätigen: „**Das läuft sehr smart.**“



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA für Siemens HiPath

### IT-Infrastruktur:

- SAP ERP
- IBM Notes

### TK-Anlage:

- Telekom Octopus  
(baugleich Siemens HiPath 4000)

### ITK-Partner:

- euromicron solutions