



”

Durch ProCall hat die Seco ihre interne Kommunikation nachhaltig verbessert. Der Monitor stellt die An- & Abwesenheiten übersichtlich dar und die vielen Funktionen wie die Bildschirmfreigabe erleichtern die Zusammenarbeit.

Michael Schulte-Eickholt, Inhaber Fa. KultiKom

”

Das Unternehmen

Die **Seco Kältetechnik GmbH** ist die Kompetenz im Bereich der Kälte- und Klimatechnik in Deutschland. Das Unternehmen betreut bundesweit mehr als 650 Supermärkte sowie zahlreiche produzierende Betriebe. Dabei stehen vor allem die maßgeschneiderten Kundenlösungen im Fokus. Das Unternehmen wurde bereits mehrfach mit dem Energieeffizienzpreis ausgezeichnet und beweist dadurch nicht nur, dass es die geplanten Kosten immer im Blick hat, sondern ebenfalls über eine hohe Dienstleistungsqualität und Servicementalität verfügt. Die Seco GmbH hat ihren Sitz in Bochum, eine weitere Niederlassung in Brühl und beschäftigt rund 191 Mitarbeiter.

Die Herausforderung

Da die Seco GmbH Wert auf eine exzellente Kundenbetreuung legt, galt es, dies auch bei der verwendeten Kommunikationstechnologie unter Beweis zu stellen. Insbesondere die interne Kommunikation sollte vereinfacht und dadurch effizienter gestaltet werden. Das Ziel, die Verfügbarkeiten der Mitarbeiter intern besser ersichtlich zu machen und ihnen auch bei technischen Fragen schneller helfen zu können, stand dabei im Vordergrund. Aber auch die interne EDV Abteilung wünschte sich, über eine Bildschirmfreigabe schnelleren Zugriff auf die PCs der Kollegen zu erhalten, um im Bedarfsfall zeitnah reagieren zu können.

Firmenprofil

Kunde:

Seco Kältetechnik GmbH

Standort/e:

Bochum, Brühl

Mitarbeiter:

191, davon 60 Arbeitsplätze mit estos Software



Die Lösung

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung stand Seco die Kultikom zur Seite, die schon im Vorfeld die TK-Anlagen des Unternehmens betreute. Auf Basis der vorher definierten Anforderungen und aufgrund ihrer Kompatibilität zur bereits vorhandenen **TK-Anlage von Aastra** fiel die Wahl schließlich auf die estos Produkte ProCall Enterprise, MetaDirectory und **ECSTA**.

Durch das **MetaDirectory** verfügt Seco jetzt über einen unternehmensweiten Informationsdienst, der

die verschiedenen Kontaktbestände zusammenführt und vereint. Damit liegen alle verfügbaren Informationen bereits beim Eingang eines Anrufs vor.

ProCall Enterprise verfügt über ein intelligentes Präsenz-Management, mit dem die Verfügbarkeiten der Mitarbeiter auf einem Monitor übersichtlich dargestellt und An- und Abwesenheiten optimal angezeigt werden. Die Hotkey-Wahl und weitere CTI-Komfortmerkmale erleichtern das Wählen und häufig wiederkehrende Arbeitsschritte. Von der

Möglichkeit zur einfachen Bildschirmfreigabe profitieren sowohl die Mitarbeiter untereinander, wenn sie gemeinsam Dokumente betrachten, als auch die EDV Abteilung - und das unternehmensweit an jedem Standort. Die estos Softwarekomponenten werden aktuell neben dem internen Service Center auch in der Zentrale, dem Vertrieb und dem EDV Support eingesetzt und verbessern abteilungsübergreifend die Kommunikation und Zusammenarbeit der Seco GmbH.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA Serie

IT-Infrastruktur:

- Cobra, MS Outlook/Exchange

TK-Anlage:

- Aastra 800/100

ITK-Partner:

- Kultikom