

Reichelt Elektronik GmbH & Co.

Versandhandel mit maßgeschneiderter Kommunikation

Reibungslose Umstellung dank „sanfter Migration“ zu innovaphone PBX mit ACHAT



Rund 80.000 Produkte aus dem Bereich Elektronik und PC-Technik, circa 220 Mitarbeiter und mehr als 45 Jahre Erfahrung – Reichelt Elektronik ist ein klassischer Versandhändler, der an große Industrieunternehmen ebenso liefert wie auch

an kleine Unternehmen und Endverbraucher. Grundlage für kurze Lieferzeiten, hohe Qualität und die Zufriedenheit der Kunden ist eine selbst entwickelte und maßgeschneiderte, leistungsstarke Software. Im Zuge des Baus eines neuen Warenlagers wurde die Kommunikationsinfrastruktur bei Reichelt Elektronik grundlegend modernisiert und von einer herkömmlichen Telefonanlage auf ein innovaphone System umgestellt.

Als der im niedersächsischen Sande beheimatete Elektronikdistributor seine Lagerkapazitäten vergrößerte und einen Neubau plante, musste auch das Kommunikationssystem erweitert werden. Allerdings war dies mit der konventionellen Telefonanlage nicht mehr realisierbar – sie war sowohl von ihren Kapazitäten als auch vom Stand der Technik an ihre Grenzen gelangt. Aufgrund der bereits vorhandenen Netzwerkinfrastruktur bot sich eine Neuausrichtung auf der Basis einer modernen IP-Telefonanlage an. Die Verantwortlichen entschieden sich für die innovaphone PBX. Zu den ausschlaggebenden Gründen sagt Frank Eckardt, Projektleiter bei Reichelt: *„Die Technik, das Konzept und der Preis haben uns überzeugt.“*

Zentrale Prämisse für die Einführung der neuen IP-Telefonie Lösung war, dass es einen fließenden Übergang, eine sogenannte „sanfte Migration“, von der alten auf die neue Telefonanlage geben sollte. Der Vorteil: Die Abteilungen konnten auf diese Weise im Zeitraum eines Vierteljahres peu à peu umgestellt werden und es kam zu keinerlei Unterbrechungen, da das alte und das neue System zeitweise parallel betrieben wurden. Zu den günstigen Voraussetzungen bei Reichelt gehörte außerdem die vorhandene, bereits gut ausgebaute Netzwerkinfrastruktur. Auf diese Weise konnte die innovaphone PBX auf Basis eines innovaphone VoIP-Gateways IP6010 ohne weitere Vorarbeiten vor die alte Telefonanlage geschaltet werden.

Die erste Abteilung, die auf die neue Anlage umgestellt wurde, war das Callcenter, bei dem die ACHAT Software von authensis im Einsatz ist. Sämtliche Rufnummern und Gates für das Callcenter wurden über die innovaphone PBX geleitet, ebenso wie die ACHAT Software und die ACHAT Ansagetechnik, die ohne Störungen auf das neue System umgestellt werden konnten.

Reichelt Elektronik
GmbH & Co. KG
Elektronikring 1
26452 Sande

+49 (0)4422 955-333
info@reichelt.de
www.reichelt.de

Reichelt Elektronik GmbH & Co.

Ein starkes Team: ACHAT Software und innovaphone

Einfache Wartung und Administration zeigt sich in hoher Mitarbeiterzufriedenheit



ACHAT bündelt alle Kommunikationsfunktionen, die im Callcenter benötigt werden (In- und Outbound Call, E-Mail, Fax, Voicemail, Collaboration, Chat, Callback etc.) auf einer einzigen Plattform und ermöglicht auf diese Weise höchst effiziente Arbeitsabläufe. Alle Rufe an andere Abteilungen wurden vorerst durch die innovaphone PBX auf die alte TK-Anlage geleitet und von da an weiter verteilt. Nach und nach wurden dann sämtliche Abteilungen bei Reichelt Elektronik in einem Zeitraum von circa 3 Monaten in das neue System integriert.

Neben dem innovaphone VoIP-Gateway IP6010, das das Kernstück der innovaphone PBX bildet, wurden noch innovaphone Endgeräte vom Typ IP112 und IP222 nach Sande geliefert. Letztere gehörten zu der mit dem „red dot award: product design“ prämierten innovaphone Designlinie und werden bei Reichelt Elektronik vor allem im Kundenservice eingesetzt. Zur Anbindung analoger Geräte wie Fax und diverse Schnittstellen in den Lagersystemen nutzt der Versandhändler vor allem den innovaphone IP-Adapter IP29.

Reichelt Elektrotechnik verfügt über eine hauseigene Technikabteilung, welche die Wartung und Administration der innovaphone PBX übernimmt – problemlos, wie Frank Eckardt betont: *„Wartung und Administration der neuen Anlage gestalten sich relativ einfach. Dass wir beim Betrieb und der Instandhaltung der neuen innovaphone Lösung ohne externen Service auskommen, wirkt sich natürlich sehr positiv auf die laufenden Betriebskosten aus.“* Gefragt nach der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem innovaphone System sagt Eckardt: *„Nach kurzer Eingewöhnungszeit sind wir alle mit der neuen Gesamtlösung sehr zufrieden.“*

Der Ausbau der innovaphone Lösung sowie die Erweiterung der ACHAT ACD um zusätzliche Medien wird auch in den nächsten Monaten weiter vorangetrieben. Da Reichelt Elektronik plant, weiter zu expandieren, wird auch die neue IP-Telefonie Infrastruktur mit dem Unternehmen mitwachsen.

innovaphone AG
 Böblinger Straße 76
 71065 Sindelfingen
 +49 (0)7031 73 00 9-631
 www.innovaphone.com
 kontakt@innovaphone.com

authensis AG
 Landsberger Str. 408
 81241 München
 +49 89 720157-0
 +49 89 720157-79
 info@authensis.de
 www.authensis.de

Beratung, Planung, Installation, Training, Service
Wir beraten Sie gerne!