

seit
1998

Consultant
Dienstleister
Systemlieferant



sabade
TECHNOLOGIES



Referenzbericht J. u. A. Frischeis

Das Unternehmen

Im Jahr 1948 am Stammsitz in Stockerau gegründet, ist die Frischeis-Gruppe heute mit 50 Standorten in 13 Ländern Zentraleuropas führender Großhändler für Holz- und Holzwerkstoffe. Hinter dem eigentümergeführten Traditionsunternehmen stehen 65 Jahre Holzkompetenz, ein flächen-deckendes Filialnetz und eine enorme Produktvielfalt. Der ständige Lagerbestand von 20.000 Artikeln ermöglicht eine prompte Warenlieferung. Frischeis steht für Regionalität, Handschlagqualität, Tradition, Logistik und Internationalität.

Die Umsetzung und Eckdaten

1.100 estos ProCall Arbeitsplätze
1.100 ECSTA-Leitungen (TAPI-Treiber)
estos MetaDirectory

J. u. A. Frischeis Gesellschaft m.b.H
Platte, Holzbau und Furnier
Gerbergasse 2, 2000 Stockerau
Mitarbeiter | rd 2.200
www.frischeis.at



Die Herausforderung

Das Unternehmen war Ende 2012 auf der Suche nach einer neuen **TAPI-Anbindung** (Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen) für das bestehende **CRM-System**, welche mit Windows 7/8 kompatibel ist. Zudem sollte die **Namensanzeige** aus dem CRM-Tool nach den **vorgegebenen Kriterien** erfolgen, sowie das Active Directory (Verzeichnisdienst von Microsoft Windows Server zur Verwaltung von zB Benutzern, Gruppen, Computern in einem Netzwerk) integriert werden, und trat Herr Schwanzer, Leiter Technik und Infrastruktur, mit diesen Anforderungen an Sabadello heran. Der Einsatz sollte **unabhängig von den eingesetzten Telefonanlagen & Telefonendgeräten** möglich sein.

Die Lösung

Nach **eingehender Besprechung, Beratung** und aktiven Tests im laufenden Betrieb wurde folgende **Software-Lösung** für das international tätige Unternehmen abgestimmt und realisiert

- **Anbindung der unterschiedlichen Telefonanlagen** (Alcatel und Aastra) mittels von ESTOS zur Verfügung gestellten TAPI-Treibern (ECSTA). Dies ermöglichte die weitere Integration von
- **ESTOS ProCall Enterprise zur Optimierung der Arbeitsabläufe und Erleichterung der internen Kommunikation** durch ua Integration des Active Directory, Statusanzeige der einzelnen Mitarbeiter, Chat-Funktion, Hotkey-Wahl und eine einfache Outlook Integration.
- Zudem wurden **die verteilten Kontaktdatenbestände** (bspw Namen, Adressen, Rufnummern, kundenspezifische Informationen), ua aus dem bestehenden CRM-System durch ESTOS MetaDirectory **standardisiert aufbereitet** und ist dadurch **eine individuelle Suche möglich**. Die **Erweiterung des Gesprächsfensters mit relevanten Informationen aus dem CRM-System** brachte den Mitarbeitern von JAF einen **enormen Informationsvorsprung**.
- Eine **eintägige Grundschulung** von zwei IT-Mitarbeitern durch den Software-Hersteller ESTOS bei Sabadello technologies gab diesen das Rüstzeug, die Lösung optimal und selbstständig in die bestehende IT-Infrastruktur von JAF einzugliedern.

Die Kundenzufriedenheit

„ProCall ist für viele Mitarbeiter in Österreich und 12 weiteren Ländern ein **absoluter Mehrwert und wird gerne angenommen**“, so Herr Schwanzer, Leiter Technik und Infrastruktur der IT-Services bei J. u. A. Frischeis. Der **interne Chat sowie die Präsenzstati über ESTOS erleichtern die interne und externe Kommunikation** in unserem Unternehmen maßgeblich. Sabadello technologies stand uns als Schnittstelle zum Hersteller mit **kompetenten und prompten Service** zur Verfügung.“

sabade