

Technologie, die verbindet.

**SCALTEL**  
NETWORKS



## REFERENZBERICHT

### Ziel des Kunden:

Einheitliche Unified-Communication-Lösung für alle Unternehmensstandorte

### Lösung SCALTEL:

Offene, serverbasierte IP-Telefonielösung und Infrastruktur von Cisco Systems

### Technische Einzelheiten:

- Implementierung eines zentralen Core-Switches und Austausch der Access-Switches
- Integration von PoE, Segmentierung und Trennung Server/User/VoIP, etc.
- Einführung Gästenetzwerk und Wireless LAN
- Ablösung der bestehenden Hardware und Aufnahme in den IT-Verteiler

### Vorteile für den Kunden:

- Persönliche und kompetente Kundenbetreuung
- Durchgängige Stabilität und intelligente Struktur für alle Standorte
- Schnelle und gezielte Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Hoher Investitionsschutz
- Zuverlässige und sichere Lösung
- Vielfältige Erweiterungsmöglichkeiten



## Autohaus Reisacher GmbH Auftrag für neue Unified Communication-Lösung an sieben Standorten ging an die SCALTEL AG

**„Ein gutes Gefühl“ – so lautet der oberste Leitsatz des Autohauses Reisacher seit 50 Jahren. Diesen Anspruch stellt Geschäftsführer Peter Reisacher auch an die Kommunikation. Denn die Verbesserung der Erreichbarkeit von Mitarbeitern ist wichtig für die schnelle Bearbeitung von Neukundenanfragen und die persönliche und kompetente Betreuung der Bestandskunden. Das Autohaus Reisacher hat die Notwendigkeit einer neuen Telefonie-Lösung erkannt und den Auftrag über die ganzheitliche Unified Communication-Lösung an die SCALTEL AG vergeben. Denn der richtige Einsatz und die effektive Nutzung von Kommunikationstechnologie ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren – gerade bei mittelständischen Unternehmen.**

Das Unternehmen Reisacher ist seit über 50 Jahren erfolgreich in der Automobilbranche tätig. Mit sieben Niederlassungen und mehr als 400 Mitarbeitern zählt Reisacher zu den zehn größten BMW Autohäusern in Deutschland.

Wegen dem Aufbau einer Niederlassung in Ulm, wurde ein neues Kommunikationskonzept benötigt. Innovative Technologien wie eine automatische Anrufverteilung (ACD), Präsenz-/Erreichbarkeitsinformationen der Mitarbeiter (CTI) oder die Integration mobiler Endgeräte und Handys (GSM) über eine Rufnummer sollen zukünftig die Kommunikation des Unternehmens effizienter gestalten.

### IST-Zustand beim Autohaus

Die bisherige Infrastruktur von Reisacher verfolgt keine einheitliche Strategie, denn alle sieben Standorte werden mit eigenen Telefonanlagen und Netzwerkkomponenten unterschiedlicher Hersteller betrieben. Eine zentrale Administration, die Integration verschiedener Endgeräte und mobiler Anwendungen sowie innovativer Dienste wie ACD, CTI oder GSM ist unter dieser Bedingung

**Peter Reisacher**  
Geschäftsführer  
Autohaus Reisacher



„Das Konzept der SCALTEL AG überzeugte uns, da es unseren individuellen Anforderungen entspricht und uns hilft, unsere Geschäftsprozesse zu optimieren.“

nicht möglich. Auch die Kopplung des Warenwirtschafts- (ERP) und Kundenmanagementsystems (CRM) mit der Telefonanlage ist bisher nicht realisiert. Die Anforderung des Unternehmens ist, die Kommunikation über alle Niederlassungen hinweg einheitlich und klar zu strukturieren und durch die Einhaltung von Standards die Qualität in der Kundenkommunikation weiter zu steigern.



Das Autohaus Reischer ist seit über 50 Jahren erfolgreich in der Automobilbranche tätig. Neben diesem Standort in Landsberg ist das Unternehmen mit seinen 400 Mitarbeitern an sechs weiteren Standorten vertreten und zählt zu den zehn größten BMW Autohäusern in Deutschland.

### Unified-Communication-Konzept

Nach einer Bestandsaufnahme konnte das SCALTEL-Team ein passendes Angebot für das Unternehmen ausarbeiten. „Das Konzept von SCALTEL überzeugte uns, da es unseren individuellen Anforderungen entspricht und uns hilft, unsere Geschäftsprozesse zu optimieren“, erzählt Peter Reischer, Geschäftsführer vom Autohaus Reischer.

Die bestehenden Anlagen werden durch die Neuanschaffung der UC-Lösung komplett abgelöst. Alle Standorte werden einheitlich auf eine reine Voice over IP Lösung des Herstellers Cisco umgestellt. Als „Pilot“ für das UC-Projekt dient der neue Standort Ulm. Memmingen stellt dabei die zentralen Kommunikationsdienste für alle Standorte über einen Communications Manager (Server) bereit. Durch die Ingeration eines WLAN Controllers wird die Steuerung der Access Points, des Gästemanagements und die Übertragung verschiedenster Dienste abgewickelt. Die bestehende aktive Netzwerktechnik im LAN wird ebenfalls auf neue Hardware des Herstellers Cisco umgestellt. Zudem wird über Power over Ethernet (PoE) die Speisung der Endgeräte und WLAN Access Points gewährleistet.

### Fazit

Bei Reischer wird sich das Erscheinungsbild zu Kunden und externen Partner verbessern. Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter wird erhöht und umfangreiche Controlling- und Auswertmöglichkeiten geschaffen. Damit lässt sich z. B. das Telefonverhalten (Kundenkontaktsanalyse) festhalten und allem voran die Investition transparent darstellen. Auch die Beratungsgespräche

werden komfortabler, da Kundeninformationen durch die Kopplung an ERP- und CRM-System an allen Standorten schnell und unkompliziert zur Verfügung stehen. Darüber hinaus kann das System zentral administriert werden, wodurch sich Kosteneinsparungen für das Autohaus ergeben. Mit dieser Lösung setzt Reischer auf eine zukunftssichere Infrastruktur, die einen hohen Investitionsschutz für die Zukunft bietet, neueste Kommunikationsdienste auf IP Basis bereitstellt und jederzeit erweitert werden kann.



Innenansicht des Reischer Autohauses am Standort Memmingen.