

Alles in einem

Wupperverband arbeitet mit Cycos mrs für alle Kommunikationsdienste



Wupperverband – für Wasser, Mensch und Umwelt. Getreu diesem Motto dreht sich beim Wupperverband alles um das Element Wasser – die Wassermengen- und Wassergütwirtschaft im Verbandsgebiet. Dabei steht der Mensch im Mittelpunkt allen Handelns. Zu den Mitgliedern des Verbandes, der 1930 gegründet wurde, gehören Kommunen, Kreise, Wasserversorgungsunternehmen und Entsorgungsbetriebe sowie Gewerbe und Industrie im Flussgebiet der Wupper.



Um seine vielfältigen Dienstleistungen zu erbringen, beschäftigt der Wupperverband rund 350 Mitarbeiter mit fachlichen Qualifikationen aus den verschiedensten Berufssparten. Der Wupperverband ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und setzt sich als einer der großen Wasserverbände in Nordrhein-Westfalen für einen nachhaltigen und integralen Umweltschutz ein.

Wie bei jedem kundenfreundlichen Unternehmen trägt die ständige Optimierung der Kommunikationsinfrastruktur maßgeblich zum Erfolg des Wupperverbandes bei. So sollten die bestehende Telefonanlage durch eine integrierte Kommunikationslösung ersetzt werden. Vorrangiges Ziel der Entscheider war es, homogene und zukunftsorientierte Strukturen für den Unternehmensstandort Wuppertal zu schaffen. Durch die Vereinfachung der komplexen Infrastruktur sollten Betriebskosten und Administrationsaufwand gesenkt werden. Gleichzeitig verfolgte man das Ziel, die Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit für alle Mitarbeiter des Wupperverbandes zu steigern.



So entschied man sich für den Einsatz eines Cycos mrs Servers, verbunden mit einer Lotus Notes Integration. „Für den Wupperverband sind insbesondere zwei Systemeigenschaften wesentlich bei einer Investitionsentscheidung: Funktionalität und Integrationsfähigkeit. Das mrs-System von Cycos bietet genau diese Qualitäten“, begründet Georg Martin, Softwaretechnik Wupperverband, die Entscheidung. Für die Implementierung der Kommunikationslösung vor Ort zeichnete der Cycos Partner syscovery AG verantwortlich. Das Hauptgeschäftsfeld dieses Mannheimer IT-Dienstleisters umfasst die Standardisierung von Informationstechnologien für Unternehmen. Dabei über-

one solution for all communications

nimmt die syscovery als Dienstleister die komplette Prozessverantwortung für ganzheitliche IT-Lösungen. Das Leistungsportfolio reicht von der Analyse über Beratung bis hin zur Integration und den Betrieb der IT-Struktur. Mit ihren Lösungen trägt die syscovery AG nachhaltig zur Kostenreduktion und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit innerhalb eines Unternehmens bei.

Dieses Ziel realisierten Cycos und Syscovery auch für den Wupperverband, wo seit Inbetriebnahme des Cycos Servers den Anwendern alle Kommunikationsdienste des Unternehmens auf einer einheitlichen „Provider Plattform“ zur Verfügung stehen. Voice-Mail, Fax und SMS werden jetzt über Lotus Notes abgewickelt.

Durch die hohe Integrationsfähigkeit des mrs-Systems stellte die Einbindung in die HiCom-TK-Umgebung keine Schwierigkeit dar. Um die Infrastruktur zu vereinheitlichen, wurde die bestehende Faxkorrespondenz über Endgeräte durch eine integrierte Lösung erweitert und teilweise abgelöst. Ziel war es, den Mitarbeitern mit Unified Communication über Lotus Notes eine verbesserte Plattform für ihre Kommunikationsabläufe zur Verfügung zu stellen als per Faxendgeräte. Mit mrs für Lotus Notes wurde der bestehende Notes Server zu einer professionellen Plattform für Unified Communications erweitert. Durch die Verbindung von mrs mit dem E-Mail Server konnten die Dienste Fax, Voice und SMS über den Notes-Client bedient werden. Die Mitarbeiter des Wupperverbandes bekamen die Möglichkeit, auf sämtliche ihrer Nachrichten sowohl über den PC, im LAN, per Internet über VPN, oder Telefon zuzugreifen.

Durch die vollständige Computer Telefonie Integration in Lotus Notes wurde den Mitarbeitern des Wupperverbandes komfortables Telefonieren vom PC aus ermöglicht. Die PC Anwender können aus ihrer gewohnten Lotus Notes Arbeitsumgebung heraus den Telefonanruf initiieren, d.h. aus vorhandenen Adressbüchern wählen, eine Telefonliste für die Wahlwiederholung anlegen oder eine Telefonkonferenz aufbauen. Eingehende Anrufe werden in einer Anruferliste geführt, dem sogenannten CTI-Journal, das im Mailpostkorb des Anwenders integriert ist.



Durch die Integration des Office-Moduls von IntraWare können die Mitarbeiter des Wupperverbandes alle Aktivitäten und Vorgänge zu Kunden, Interessenten, Lieferanten und Partnern erfassen, verwalten und steuern. Zum Einsatz kommt zur Zeit das Helpdeskmodul. Die Mitarbeiter im Helpdesk können die komplette Telefonsteuerung aus bestehenden Dokumenten erledigen. Im Helpdeskmodul werden per Intranet, Fax, E-Mail oder Telefon eingehende Serviceanfragen erfasst und anschließend bearbeitet.

Die neue Unified-Communications-Lösung spart nicht nur viel Zeit und senkt die Ausgaben für die Anschaffung von Verbrauchsmaterialien nachhaltig, sondern auch die Kosten für den Versand der Nachrichten. Denn die mrs Lösung bietet zugleich ein intelligentes Faxmanagement und verschickt die Nachrichten immer möglichst gebührensparend. Da die Fax-Nachrichten in elektronischer Form im mrs System vorliegen, ist die Speicherung und Archivierung der Daten und die Zuordnung zu einzelnen Prozessen problemlos möglich.

Bereits beim eingehenden Anruf weiß der Mitarbeiter wer anruft und durch die mögliche persönliche Ansprache wird die Kundenbindung ausgebaut und die Loyalität zum Unternehmen gesteigert.

Cycos AG • Headquarter
Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf / Germany
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100
www.cycos.de
sales@cycos.de

Cycos France SAS
41, rue de l'Alma
92400 Courbevoie / France
Tel./Fax +33-(0)146 - 35 28 00

Cycos AG • SAP Competence Center
Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf / Germany
Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Cycos AG
Wilhelm-Haas-Str. 6
70771 Leinfelden-Echterdingen
Germany
Tel. +49-(0)711 - 3060-0
Fax +49-(0)711 - 3060-140

© 2005 Cycos AG - Stand Juli 2005
mrs ist eingetragenes Warenzeichen der Cycos AG.
Alle erwähnten Produktnamen sind eingetragene
Warenzeichen der erwähnten Hersteller.
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.


www.cycos.de