



”

*Mit ProCall Analytics wollen wir unseren Servicelevel transparenter gestalten und aus Sicht des Kunden, sowohl intern als auch extern, nachhaltig verbessern.*

Tom Lorenz, Leiter IT / Organisation

”

## Das Unternehmen

Die **Wilhelm Linnenbecker GmbH & Co. KG** berät und unterstützt seit mehr als acht Jahrzehnten ihre Kunden bei Bau-, Modernisierungs- und Sanierungsprojekten. Die Unternehmensgruppe liefert Baustoffe für sämtliche Gewerke und ist zudem der zweitgrößte Fliesengroßhändler Deutschlands. Seit mehr als acht Jahrzehnten können sich Kunden auf erstklassige Betreuung und eine hochwertige Produktqualität verlassen. Insgesamt beschäftigt Linnenbecker – im Stammhaus in Bad Salzuflen und in weiteren 25 Fachhandelsstandorten, Baufachmärkten und Badambiente-kooperationen – mehr als 850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## Die Herausforderung

Linnenbecker setzt bereits die Produkte ProCall Enterprise und MetaDirectory von estos ein und schätzt besonders die hohe Integration in die bestehende Applikationslandschaft und die intuitive Handhabung der Software. Da das Unternehmen seine internen Prozesse weiter verbessern wollte, suchte es nach einer zusätzlichen Lösung, mit der die Kommunikation und Zusammenarbeit über die eigenen Unternehmensgrenzen hinweg verbessert werden konnte. Darüber hinaus sollte die neue Lösung auch in der Lage sein, die vorhandene Servicequalität im Unternehmen zu erfassen, so dass diese auch optimiert werden könnte.

## Firmenprofil

**Kunde:**

Wilhelm Linnenbecker GmbH &amp; Co. KG

**Standort/e:**

Bad Salzuflen und 25 weitere Standorte

**Mitarbeiter:**

850, davon 530 estos Nutzer

**Linnenbecker**

## Die Lösung

Nach Absprache mit seinem ITK-Partner, der SIEVERS-GROUP, entschloss sich Linnenbecker auch weiter auf ProCall Enterprise zu setzen und zusätzlich das Analysetool ProCall Analytics zu testen. Die **Unified Communications & CTI Software Suite ProCall Enterprise** bietet Linnenbecker mit der integrierten **Technologie der Federation** die Möglichkeit, auf Basis offener Standards und sicherer Protokolle, Kontakt- und Präsenzinformati- onen mit „befreundeten“ Partnern, Lieferanten und Kunden auszutauschen und zu **vernetzen**.

Über das **MetaDirectory**, einem **LDAP Verzeichnis- dienst**, haben die Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf relevante Kontaktdaten eines Unternehmens. Das MetaDirectory bereitet diese Daten zu einem ein- heitlichen Informationsdienst auf und stellt sie zur Verfügung. So stehen einem Mitarbeiter bereits bei Anrufeingang wichtige Informationen zum Anrufer zur Verfügung.

Das Zusatzmodul **ProCall Analytics** erfasst die anfallenden Kommunikationsdaten in einem Unternehmen und bereitet diese in übersichtlichen Dashboards auf. ProCall Analytics liefert Linnenbecker nun wichtige Kennzahlen zum Kommunika- tionsverhaltens auf einen Blick. So hat das Unter- nehmen nun jederzeit die Erreichbarkeit und den Servicelevel im Blick.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ProCall Analytics
- ECSTA 4.0 für Unify OpenScape 4000

### IT-Infrastruktur:

- MS Outlook/Exchange

### TK-Anlage:

- Unify OpenScape 4000

### ITK-Partner:

- SIEVERS-GROUP