

Vorausschauend eingekauft



Kunde

Wanzl GmbH & Co.
KGaA

Branche

Metallindustrie

Geschäft

Retail, Material
Handling,
Airport, Access
(Zutrittskontrollen)
und Hotel

Projekt

Installation von
SIP-Trunks sowie
Implementierung
der Contact-Center-
Lösung Nimbus von
Luware

Produkte und Services

Colt international SIP
Trunking (Australien,
Deutschland, Italien,
Niederlande, Spanien,
Tschechien) inklusive
SBC, Luware Nimbus
Contact Center
Enterprise sowie Colt
Professional Services

E-Mail, Chat, Telefon und Videokonferenz – diese Vielfalt an Kommunikationskanälen gilt es für Mitarbeiter heute zu überblicken. Umso wichtiger ist, dass sie dabei durch adäquate Lösungen unterstützt werden. Diesen Schritt ist Wanzl – Weltmarktführer für Einkaufswagen und Gepäcktransportwagen – mit den Colt Intelligent Communication Services gegangen.

Ein vorausschauender Wocheneinkauf gilt als A und O, um Verschwendung zu vermeiden. So landet nur das im Einkaufswagen, was wirklich benötigt und verbraucht wird. Mit Produkten und Lösungen rund ums Einkaufen kennt sich Wanzl bestens aus – aber auch damit, wie die Kommunikationsinfrastruktur des eigenen Unternehmens zukunftssicher aufgestellt werden kann. Während beim Wocheneinkauf nur das Nötige besorgt wird, ging es Wanzl darum, die Lösung einzukaufen, mit denen das Unternehmen sowohl die heutigen als auch künftige Anforderungen erfüllen kann.

Die Geschäftswelt ändert sich schnell – das zeigt auch die Unternehmenshistorie von Wanzl: Ursprünglich gestartet mit Draht-Einkaufswagen, hat sich das Produktportfolio des Familienunternehmens mit Hauptsitz in Leipheim zu umfassenden Retail-Lösungen weiterentwickelt – von smarten Warenpräsentationssystemen und kreativen Shop-Konzepten über vollautomatisierte Zutritts- und Besuchermanagement-Systeme bis hin zu Logistiklösungen. Mit über 4.600 Mitarbeitern und elf internationalen Produktionsstandorten setzt Wanzl auf höchste Qualität und Ästhetik, kombiniert mit einem Höchstmaß an Ergonomie.

In den Geschäftsbereichen Retail, Material Handling, Airport, Access und Hotel ist Wanzl seit Jahrzehnten an der Weltspitze.

Colt Technology Services und Wanzl verbindet bereits eine mehrjährige Zusammenarbeit. 2019 wurden an den deutschen Standorten SIP-Trunks inklusive Session Border Controller (SBC) installiert. 2020 kamen die Niederlande, 2022 Australien, Italien und Spanien sowie 2023 der Standort in Tschechien hinzu.

Die Kosten für die Telefonie konnte Wanzl in Zusammenarbeit mit Colt durch den Vergleich von Preisen und die Vereinheitlichung von Anschlüssen reduzieren. Hinsichtlich der Anforderungen an die Telefonie beschäftigte sich Wanzl 2023 intensiver mit einer Contact-Center-Lösung und wurde schließlich auch hierzu bei Colt fündig. Im Einkaufswagen landete die CCaaS-Lösung Nimbus von Luware, die seit rund zwei Jahren zum Standard-Portfolio der Colt Intelligent Communication Services gehört. Somit konnte Wanzl von den Verträgen bis hin zum Service inklusive Ticketing auf die bestehenden Strukturen mit Colt aufsetzen.

Luware Nimbus ist vollständig in die Umgebung von Microsoft 365 und somit in Teams integriert. Über die Nimbus-Lösung ist es möglich, Anrufe und Aufgaben über intelligentes Routing weiterzuleiten,

effiziente Workflows zu realisieren und Echtzeitauswertungen sowie detaillierte Analysen etwa zum Anrufvolumen oder der Auslastung der Agenten zu erstellen. Die Mitarbeiter von Wanzl profitieren dabei besonders von der intuitiven Benutzeroberfläche. In Sachen Service und Ausfallsicherheit kann das Unternehmen auf die Ende-zu-Ende SLAs von Colt vertrauen.

Wanzl nutzt die Nimbus-Lösung von Luware sowohl intern, etwa für den IT-Helpdesk, als auch extern für die Servicehotline als klassische Call-Center-Lösung. Durch den modularen Aufbau der Nimbus CCaaS-Lösung ist bei Bedarf eine volumenmäßige und technische Skalierbarkeit möglich. So können Unternehmen auf eine höhere Lizenzstufe wechseln beziehungsweise Add-ons hinzubuchen. Wanzl ist damit für weitere Expansionen gewappnet und profitiert von Investitionssicherheit.

Mit den Produkten und Services des Colt Intelligent Communication Service-Portfolios ist das Unternehmen zudem in der Lage, neue Lösungen und Prozesse in der Kommunikation frühzeitig anzupassen. So können Mitarbeiter langsam an neue Anwendungen gewöhnt werden.

„Wanzl ist ein großes und global agierendes Unternehmen. Unser Produktportfolio und die Standorte verändern sich dynamisch. Mit Colt haben wir einen Partner gefunden, der dieser Dynamik und unseren internationalen Gegebenheiten gerecht wird“, sagt Christoph Mader, Vice President IT Group Operations bei der Wanzl GmbH & Co. KGaA.

The logo for Wanzl, featuring the word "wanzl" in a bold, blue, sans-serif font.

Weitere Informationen
erhalten Sie unter:
www.colt.net/de
sales@colt.net