



## Unified Communications, Softphones und VoIP:

Moderne Kommunikation  
bei Lebkuchen-Schmidt

Seit fast 100 Jahren liefert Lebkuchen-Schmidt original Nürnberger Weihnachtsgebäck in alle Welt. Der Vertrieb erfolgt vor allem online. Zusätzlich öffnet das Traditionsunternehmen in den Monaten vor Weihnachten mehr als 100 temporäre Ladengeschäfte. 250 dauerhafte Mitarbeiter und bis zu 1.000 Saisonkräfte sind im Einsatz, um der starken Nachfrage nach Lebkuchen &

Co. gerecht zu werden. Immerhin generiert das Unternehmen mehr als 90 Prozent seines Gesamtumsatzes in den Monaten Oktober bis Dezember. Das Call Center wird in dieser Zeit alljährlich zur Schaltzentrale für den Unternehmenserfolg. Das Telefon gilt dabei als wichtigstes Kommunikationsmedium nach innen und außen. Um die eigenen hohen Ansprüche auch auf administrativer Ebene umsetzen zu können, hat sich das Unternehmen für eine komplette Virtualisierung seiner Telefonplattform entschieden.

## Weg von klassischen Endgeräten – hin zum mobilen Arbeitsplatz

Mehr Effizienz, bessere Zusammenarbeit, hohe Systemverfügbarkeit auch bei Auslastungsspitzen und Mobilitätsunterstützung – mit dem Ziel, das bestehende Kommunikationssystem komplett zu modernisieren, ging Lebkuchen-Schmidt im Frühjahr 2021 auf die

Suche nach einem passenden Lösungsanbieter. Das bisherige System sollte vollständig abgelöst werden. Das Unternehmen wollte weg von klassischen Endgeräten und Hardware-lastiger Ausstattung, hin zum mobilen Arbeitsplatz, der sich flexibel anpassen lässt. Der Zeitplan für dieses Mammutvorhaben war denkbar knapp: Noch vor Ende der Saison 2021 sollte das Projekt abgeschlossen und die neue Plattform in Betrieb genommen werden.



Master Atos Unify OpenScape 4000  
Master Atos Unify OpenScape Business

## TeleSys als zuverlässiger System-partner mit regionaler Nähe

Ehrgeizige Projekte sind genau die Herausforderungen, die die TeleSys Kommunikationstechnik GmbH – als größtes Systemhaus Nordbayerns – sucht: Mit über 25 Jahren Branchenerfahrung und ausgewiesener Expertise im Bereich Contact und Service Center sowie

der regionalen Nähe zum Stammsitz von Lebkuchen-Schmidt erhielt TeleSys im Frühsommer 2021 den Zuschlag. Vorausgegangen waren eine herstellerneutrale Ausschreibung und anschließende Bietergespräche, welche durch das Planungsbüro 3PLAN AG - Technologie Beratung mit Sitz in Kulmbach durchgeführt wurden. Nun blieben noch rund 4,5 Monate für die komplette Projektumsetzung.

*TeleSys ist ein professioneller Partner, der die termingerechte Umsetzung des Projekts zu jeder Zeit im Blick hatte.*

Enrico Tauscher, Leiter IT Schmidt-Gruppe



## Moderne Enterprise VoIP-Lösung auf Basis bestehender DECT-Infrastruktur

Herzstück der neuen Kommunikationsplattform bei Lebkuchen-Schmidt ist eine moderne, hochverfügbare Enterprise Voice-over-IP- (VoIP) Lösung auf Basis von Unify OpenScape 4000 V10. Sie integriert zirka 600 Nutzer an mehreren Standorten. Dazu zählen das in der Zentrale

ansässige Service-Center sowie zwei räumlich getrennte Logistik-Standorte. Auch die temporären Saison-Stores lassen sich, während ihrer zeitlich begrenzten Einsatzzeiten flexibel einbinden.

Die bereits bestehende DECT Verkabelung konnte bei der Implementierung der neuen Telefonie-Plattform weiterverwendet werden, so dass sich eine flächen-deckende Funkabdeckung auf Basis der vorhandenen IT-Komponenten realisieren ließ.



## Ganzheitliche Kommunikation mit Unified Communications

Kommunikation findet heute über vielfältige, oft heterogene Kanäle statt. Bei Lebkuchen-Schmidt führt nun eine innovative Unified-Communications- (UC) Plattform, die einzelnen Kommunikationsstränge zusammen und macht sie auf einer einheitlichen Bedienoberfläche zentral verfügbar. Telefoniert wird via Softphone und Headset, kurze Abstimmungen erfolgen

per Instant Messaging und dank eines Präsenzmanagements in Echtzeit ist auf einen Blick ersichtlich, wer gerade erreichbar ist.

Eine Anbindung von Unify OpenScape an Microsoft Teams sorgt dafür, dass sich die Mitarbeiter bei ihren täglichen kommunikativen Herausforderungen innerhalb ihrer gewohnten Arbeitsoberfläche bewegen. Das erhöht nicht nur die Usability, sondern baut auch Berührungängste ab und sorgt damit für eine höhere Akzeptanz im Umgang mit der neuen UC-Lösung.

## How-to-Videos – Praxis Wissen on-demand

Die Nutzerakzeptanz ist ein Punkt, der den Experten von TeleSys bei der Implementierung stets besonders am Herzen liegt. Schließlich sind es die Anwender, die über Erfolg oder Misserfolg der gesamten Lösung (mit-)entscheiden. Daher hat der Systemanbieter Schulungsvideos speziell für Lebkuchen-Schmidt erstellt: Bei Fragen zu einzelnen Funktionen können die Mitarbeiter verschiedene How-to-Anleitungen on-demand abrufen.

Auf diese Weise erhalten sie kompetente Unterstützung auf Knopfdruck. Durch die Nutzung im konkreten Arbeitskontext ist der Praxistransfer der Schulungsvideos besonders hoch. Anders als in räumlich und zeitlich entkoppelten Präsenzs Schulungen findet die Anwendung des neu erlernten Anwendungswissens direkt am Point of Need statt.

## Frei skalierbar und hochverfügbar

Gerade im Saisongeschäft gilt es, unkompliziert neue Mitarbeiter einbinden zu können und auch bei Auslastungsspitzen auf höchstem Niveau zu performen. Die Telefonie- und UC-Lösungen von Atos Unify bieten beides: Sie sind frei skalierbar und passen sich damit den jeweiligen Rahmenbedingungen flexibel an. Ob 100 oder 150 Saisonshops, 800 oder 1.200 temporäre Mitarbeiter – OpenScape wächst mit den Anforderungen des Unternehmens mit und lässt sich an den aktuell geltenden Marktbedürfnissen ausrichten.

Um das Anrufaufkommen im Service-Center zuverlässig bewältigen zu können, hat TeleSys das gesamte System zudem redundant aufgebaut. So ist es gelungen, den höchsten Grad an Verfügbarkeit abzubilden und für Auslastungsspitzen und Performance-Peaks gerüstet zu sein – damit Kundenanrufe optimal angenommen und alle Bestellungen ohne Verzögerungen bearbeitet werden können.

Eine TAPI-Schnittstelle zu Microsoft Dynamics NAV bzw. 365 sorgt darüber hinaus für eine reibungslose Anbindung aller nachgelagerten Prozesse – vom Finanzmanagement über Lager und Logistik bis hin zur Analyse und Auswertung.



## Auch mobil voll integriert

Doch nicht nur die Mitarbeiter vor Ort profitieren bei Lebkuchen-Schmidt von den Mehrwerten der neuen Kommunikationsplattform. Auch remote-arbeitende Kollegen, beispielsweise im Außendienst, sind über eine Mobile-App mit der Lösung verbunden und haben Zugriff auf alle relevanten Funktionen. So wird ihr

Smartphone zur mobilen Steuerungszentrale: Sie kommunizieren und agieren eingebunden in das UC-System ihres Unternehmens – ein Aspekt, der Lebkuchen-Schmidt bei der Umsetzung besonders wichtig war. Das Unternehmen strebte von Anfang an eine einheitliche Benutzeroberfläche über alle Devices an – vom Telefon über Softclients bis hin zu Tablets und Smartphones. Und zwar einheitlich für Standorte, inklusive einer Mobilfunkintegration.

## In 4,5 Monaten zur Kommunikationsplattform 4.0

Fast auf den Tag genau sieben Monate nach der Ausschreibung und nur 4,5 Monate nach der Beauftragung erfolgte die Abnahme des neuen Kommunikationssystems. Seither telefonieren die Lebkuchen-Schmidt-Mit-

arbeiter in allen Bereichen – im Contact Center, im Office und in der Industrie – mit modernen Tools und maximaler Usability. Hardware-lastige Telefonausstattung hat das Unternehmen fast vollständig verlassen. Heute setzt der traditionsreiche Mittelständler auf moderne Softphones, Computer Telefonie Integration (CTI) und VoIP.



## In ständigem Austausch – auch nach Projektabschluss

Obwohl das Projekt bereits abgeschlossen ist, stehen die Experten von TeleSys nach wie vor in regelmäßigem Austausch mit dem Projektteam vor Ort. Insbesondere mit der Projektleiterin Birgit Willke werden Fragen, mögliche weitere Anpassungen oder künftige Entwicklungen nahezu wöchentlich besprochen. So ist als nächster Schritt die Anbindung der neuen Kommunikationsplatt-

form an das bestehende CRM-System geplant. Diese Maßnahme gilt quasi als Veredelung der bisherigen Projektumsetzung – und schließt sich nahtlos an den Modernisierungskurs des Unternehmens an.

## **Expertenunterstützung:** TeleSys als starker Partner in Sachen Kommunikation

Gegründet 1927 hat sich Lebkuchen-Schmidt in den vergangenen knapp 100 Jahren stets am Puls der Zeit orientiert: Nachdem in den 1990er Jahren die Produktion erneuert wurde, folgte in den 2000er Jahren die

Verwaltung. Mit der Telefonie- und UC-Lösung schließt sich der Kreis: Lebkuchen-Schmidt ist für die Herausforderungen der Digitalisierung bestens gerüstet. Mit TeleSys als starkem Partner ist es dem Unternehmen gelungen, die Weichen auch in puncto Kommunikation in Richtung Zukunft zu stellen – damit jeder der drei Millionen Lebkuchen, die tagtäglich die Backstraße in Nürnberg verlassen, verkauft und den Gebäckliebhabern weltweit zugestellt werden können.

## **TeleSys Kommunikationstechnik GmbH**

Industriering 14  
96149 Breitengüßbach  
Telefon: 09544 925-0  
Fax: 09544 925-100  
E-Mail: [info@telesys.de](mailto:info@telesys.de)

