

# Referenzbericht

Mich. Weyermann GmbH in Bamberg

## Erfolgsbericht - Unified Communications-Funktionen



**Aktuelles Video-Testimonial: Moderne Unified Communications-Funktionen von ESTOS und TeleSys optimieren Geschäftsprozesse für Bamberger Malzfabrik Weyermann „Eine geniale Lösung“: Geschäftsführerin Sabine Weyermann im Exklusivinterview über die Vorteile der kombinierten Unified Communications-Lösung der beiden Partner**

*Link zum Referenz-Film:*

[https://www.youtube.com/watch?v=gTCztLf\\_Fj4](https://www.youtube.com/watch?v=gTCztLf_Fj4)

Das mittelständische Unternehmen Mich. Weyermann aus Bamberg, Hersteller von Spezialmalzen, profitiert seit Kurzem von den perfekt auf die Kommunikationsanforderungen des Unternehmens zugeschnittenen Lösungen des unabhängigen Unified Communications-Herstellers ESTOS und des Systemhauses TeleSys Kommunikationstechnik. Sabine Weyermann, Geschäftsführerin bei Weyermann, hatte sich gemeinsam mit ihrem Team zum Ziel gesetzt, in eine moderne Kommunikationslösung zu investieren, die die rund 130 Mitarbeiter am Bamberger Unternehmenssitz bei ihren täglichen Arbeitsabläufen unterstützt und gleichzeitig speziell auf die Anforderungen des seit 1879 tätigen Traditionshauses abgestimmt ist. Denn mit einer weltweiten Kundenstruktur, die sich über 130 Länder erstreckt und einer stark ausgeprägten Beratungskultur, genießt die persönliche und individuelle Kundenansprache beim Anbieter von Spezialmalzen höchste Priorität. In den Abteilungen Disposition und Logistik nehmen 20 Mitarbeiter in Bamberg Aufträge und Anfragen entgegen und beraten den Kundstamm umfangreich. Sabine Weyermann, Geschäftsführerin bei Weyermann Malz erklärt exklusiv im neuen Video-Testimonial warum die Entscheidung von Weyermann auf die kombinierte Lösung der Partner ESTOS und TeleSys fiel und weswegen sie jedem mittelständischen Unternehmen den Einsatz einer Unified Communications-Lösung empfiehlt.

Vereinfachte und optimierte Geschäftsprozesse für die Malzfabrik Mich. Weyermann ermöglicht die kombinierte Lösung von ESTOS und TeleSys. Im Rahmen des Projekts wurde die Unified Communications-Software ProCall Enterprise von ESTOS mit dem Warenwirtschaftssystem des Traditionshauses gekoppelt. Hierfür hat der Systempartner, TeleSys Kommunikationstechnik eine Portalseite entwickelt, auf der alle kundenrelevanten Informationen wie Kontaktdaten, Kundenhistorie, Rechnungs- und Lieferstatus aus der Warenwirtschaft in übersichtlicher Form abgebildet werden. Zusätzlich erhalten die Mitarbeiter von Weyermann bei eingehenden und abgehenden Anrufen im Gesprächsfenster der Unified Communications-Lösung ProCall Enterprise alle wichtigen Informationen, die vorher komplex und zeitaufwendig aus unterschiedlichen Systemen isoliert gesucht werden mussten. Hierzu zählen bei-

# Referenzbericht

Mich. Weyermann GmbH in Bamberg

---

spielsweise Informationen wie der aktuelle Bestell- oder Rechnungsstatus oder das letzte Bestelldatum. Über das Gesprächsfenster der ESTOS Lösung können eingehende Anrufer umgehend identifiziert werden, so dass der jeweilige Servicemitarbeiter ad hoc auf das jeweilige Gespräch vorbereitet ist. Mit nur einem Klick gelangt man in die von der TeleSys entwickelte Portalseite, um weiteren Details zum jeweiligen Kunden zu erfahren. Insgesamt konnte durch die Integration des Warenwirtschaftssystems in die Telefonie-Lösung der gesamte Bestell- und Auslieferungsprozess bei Weyermann beschleunigt werden.

Werner Hornung, Leiter der Disposition bei Weyermann hebt außerdem hervor, dass die optimale Beratung von Kunden durch Einsehen von relevanten Kundendaten nicht nur vom Office-Arbeitsplatz, sondern dank der nativen ProCall Apps für Android und iPhone nun auch von vom mobilen Endgerät möglich ist. So erhalten Mitarbeiter auch von unterwegs Zugriff auf die Anrufliste ihres Tischtelefons und können Rufumleitungen einstellen, verpasste Anrufe einsehen, zurückrufen, um keinen Anruf zu verpassen. ProCall Enterprise ist eine Unified Communications-Lösung mit Merkmalen wie klassische CTI, Instant Messaging und Präsenz-Informationen zur Verbesserung der Zusammenarbeit in Unternehmen und mittels Federation auch über die bisherige Unternehmensgrenze hinweg. Bei der Auswahl und der Realisierung einer perfekt auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmten Lösung stand Weyermann die TeleSys Kommunikationstechnik, das größte Systemhaus Nordbayerns und zugleich Softwareentwicklungshaus zur Seite. „Jedes Unternehmen braucht eine individuell auf das Unternehmen abgestimmte Unified Communications-Lösung“, fordert Gerhard Förtsch, Geschäftsführer der TeleSys und langjähriger ESTOS Partner aus dem Bamberger Raum. Gerhard Förtsch ergänzt: „Die ausgereifte Unified Communications- und CTI-Lösung ProCall Enterprise von ESTOS ermöglicht uns, CRM-, ERP- oder Warenwirtschaftssysteme in eine Telefonielösung zu integrieren. So schaffen wir es, perfekt auf die Unternehmensbedürfnisse angepasste Sonderlösungen zu schaffen, wie in diesem Falle bei unserem Kunden Weyermann. Das Resultat: Ein echter Mehrwert für das Unternehmen.“

Bei Weyermann kommen die Unified Communications-Lösung [ProCall 4+ Enterprise](#) und der Verzeichnisdienst [MetaDirectory](#) von ESTOS zum Einsatz, um den schnellen und einfachen Zugriff auf alle wichtigen Unternehmensdaten zu gewährleisten und so eine Optimierung der Geschäftsprozesse zu erreichen.

Weitere Informationen zur Realisierung des Unified Communications-Projektes der Partner ESTOS und TeleSys Kommunikationstechnik erhalten Sie im Exklusiv-Interview mit Frau Sabine Weyermann, Geschäftsführerin von Mich. Weyermann: <http://www.youtube.com/watch?v=ye2p2A1SzHY>