

Kunde:
**HUCKAUF INGENIEURE
GMBH**

Branche:
CONSULTING

”

Uns war besonders die Anbindung an Salesforce wichtig. So können wir direkt aus der Datenbank heraus einen Anruf beginnen. Auch die vorliegenden Informationen unmittelbar bei Anrufeingang helfen uns, den Kundenservice zu verbessern.

Jörg Fuhrmann, IT / EDV / NETZWERK

”

Das Unternehmen

Die **Huckauf Ingenieure GmbH** besteht aus einem Team von engagierten, erfahrenen Ingenieuren unterschiedlichster Fachrichtungen, das seit 25 Jahren erfolgreich am Markt agiert. Huckauf fungiert als professionelle Vertretung für Firmen, die qualitativ hochwertige Industrieprodukte herstellen und agiert als Vermittler zwischen den Herstellern und Kunden dieser erklärungsintensiven Investitionsgüter. Dazu zählen beispielsweise Pumpen für die Temperier-technik, Armaturen zur Absicherung von brennbaren Flüssigkeiten oder Kunststoffittings für die Analysetechnik. In Deutschland ist Huckauf mit insgesamt **vier Niederlassungen** vertreten.

Die Herausforderung

Die besondere Rolle, die Huckauf als Vermittler zwischen Angebot und Interesse der Hersteller auf der einen und den Interessen der Kunden auf der anderen Seite einnimmt, erfordert einen stetigen professionellen Dialog, um eine optimale Beratung zu gewährleisten. Die tägliche Kommunikation nimmt demzufolge einen hohen Stellenwert ein. Um diese zu verbessern suchte Huckauf nach einer **Kommunikationslösung**, die eine **Anbindung an das eingesetzte CRM-Programm Salesforce** ermöglichen und auch die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Standorten erleichtern würde.

Firmenprofil

Kunde:

Huckauf Ingenieure GmbH

Standort/e:

Langenfeld und drei weitere Niederlassungen

Mitarbeiter:

12, davon 10 estos Nutzer



HUCKAUF⁺
+INGENIEURE

Kunde:
**HUCKAUF INGENIEURE
GMBH**

Branche:
CONSULTING

Die Lösung

Bei der Evaluierung möglicher Lösungen verließ sich Huckauf auf die Unterstützung der Bösen & Heinke GmbH & Co. KG (B&H), die über langjährige Erfahrung in der Realisierung von IT-Konzepten im Mittelstand verfügt. Da die bestehende ITK-Infrastruktur beibehalten werden sollte, integrierte B&H die kompatiblen estos Softwareprodukte **ProCall Enterprise** und **MetaDirectory**.

ProCall Enterprise ist eine Unified Communications & CTI Software Suite, die den Huckauf Mitarbeitern alle wichtigen **Kommunikationswege wie E-Mail, Fax, Text, Audio und Audio/Video-Chat** in einer einzigen Anwendung zur Verfügung stellt. Das Präsenz Management informiert jederzeit über die Verfügbarkeit der Kollegen in Langenfeld und – über die **Federation** – auch an den anderen Standorten.

Der **LDAP-kompatible Verzeichnisdienst MetaDirectory** ermöglicht die Anbindung des **CRM-Programms Salesforce an ProCall Enterprise**. So können die Mitarbeiter direkt aus der Datenbank heraus telefonieren. Darüber hinaus liegen ihnen bereits bei Anrufeingang relevante Informationen zum Anrufer vor Gesprächsbeginn vor. Die Kunden schätzen die persönliche Begrüßung und professionelle Betreuung, die durch die neue Kommunikationslösung möglich wird.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory

IT-Infrastruktur:

- MS Outlook/Exchange
- Salesforce

TK-Anlage:

- Auerswald Compact 5000R

ITK-Partner:

- Bösen & Heinke GmbH & Co. KG