



## Unified Messaging Lösung mit Biss

Der Gebäckhersteller Griesson – de Beukelaer optimiert seine Kommunikationsprozesse

Die Erweiterung von SAP-Systemen um Unified Messaging (UM) Funktionalitäten wie Fax und CTI optimiert die Kommunikationsprozesse in Unternehmen und spart außerdem Aufwand und Kosten. Der Gebäckhersteller Griesson – de Beukelaer setzt seit 2008 die netzwerkfähige UM-Lösung OfficeMaster von Ferrari electronic ein und konnte so seine IT-Infrastruktur über mehrere Unternehmensstandorte konsolidieren. Mitarbeiter in der Bestellung, dem Finanzwesen oder dem Labor versenden heute über OfficeMaster per Mausclick mehr als 3.000 Faxe pro Monat direkt aus dem SAP-System.

Rund 600 Tonnen Gebäck von der Prinzen Rolle über TUC-Cracker bis hin zum Soft Cake liefert Griesson – de Beukelaer (GdB) täglich weltweit aus. Die Menge an Zutaten, die jährlich in den Süß- und Salzgebäcken des Traditionsunternehmens verarbeitet werden, ist gewaltig: neun Fußballplätze voller Eier, Mehl vom Gewicht eines Luxusdampfers und eine Kette von Schokoladentafeln, die um die ganze Welt reicht. Die gesamte Bestellung dieser Zutaten sowie des Verpackungsmaterials wickeln die Mitarbeiter über das eingesetzte SAP R/3-System ab. „Wir betreiben seitens der IT einen enormen Aufwand, um unser Gebäck zum Kunden zu bringen“, erzählt Christoph Baulig, Systemadministrator im Bereich IT-Infrastruktur & Services bei GdB. Hinter der gesamten Produktionskette stecken höchst komplexe Kommunikationsprozesse. Insbesondere weil das Unternehmen mit Hauptsitz in Polch vier weitere Produktionsstandorte in Kahla, Wurzen, Kempfen und Ravensburg besitzt. Die Prozesse zu vereinfachen und somit die Effizienz im Unternehmen zu erhöhen, war das Ziel der GdB, als sie sich für den Einsatz einer Unified Messaging Lösung für SAP sowie für Microsoft Exchange 2007 entschied.

### Zentrale Kommunikationslösung

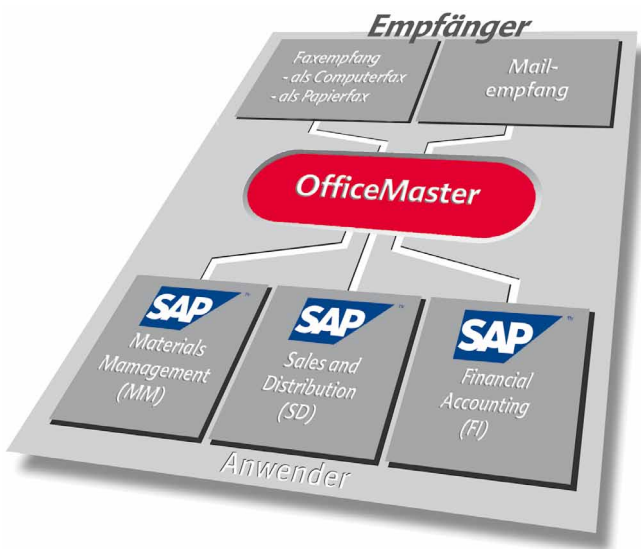
Seit Mitte August 2008 setzt der Gebäckhersteller die neue netzwerkfähige Lösung OfficeMaster für SAP / Exchange des Berliner Unternehmens Ferrari electronic AG ein. Diese bewerkstelligt die reibungslose Integration von Unified Messaging Funktionalitäten wie Fax, Voice-mail, SMS und CTI in die SAP / Exchange-Umgebung von Griesson – de Beukelaer. Ein abgestimmtes Konzept aus Hard- und Softwarekomponenten sorgt dafür, dass die in den Standorten installierten Telefonanlagen über netzwerkfähige externe ISDN-Boxen, den OfficeMaster Gates, an einen zentralen Kommunikationsserver angeschlossen werden können. Diese zentrale Lösung am Hauptstandort Polch machte die einzelnen Kommunikationsserver an den anderen vier Produktionsstandorten überflüssig und vereinfachte damit auch die Administrationstätigkeiten. Darüber hinaus können die Mitarbeiter ganz bequem direkt von ihrem PC-Arbeitsplatz aus Faxe versenden. Durch die Digitalisierung des Faxbetriebs werden Medienbrüche vermieden und die Kommunikationspartner gelangen schneller an die notwendigen Informationen.

### Vereinheitlichte Kommunikation

Unified Messaging Lösungen führen getrennte Kommunikationsmittel wie Fax, SMS oder E-Mail in einer einheitlichen Anwendungsumgebung zusammen. OfficeMaster ist direkt in SAP integriert und ermöglicht den Versand von Nachrichten ganz einfach per Knopfdruck aus dem SAP Workflow heraus. Die Nutzer können mit einem Blick auf ihre Arbeitsoberfläche sehen, ob beispielsweise ein neuer Auftrag per Fax eingegangen ist oder sie eine Nachricht per SMS erhalten haben. Das erhöht ihre Erreichbarkeit und beschleunigt somit die gesamten Geschäftsprozesse im Unternehmen.

OfficeMaster kommt bei Griesson – de Beukelaer im gesamten Lieferkettenmanagement zum Einsatz: von der Beschaffung bis hin zur Logistik. Die SAP-zertifizierte Lösung arbeitet im Zusammenspiel mit den SAP Modulen Supplier Relationship Management (SRM), Materials Management (MM) sowie Sales & Distribution (SD). Rund 500 Anwender nutzen OfficeMaster in den verschiedenen Arbeitsbereichen. Die Finanzbuchhalter versenden mit OfficeMaster Zahlungsanweisungen direkt aus dem SAP-System, die Einkäufer Bestellungen und die Verkäufer Angebote.

Auch die Mitarbeiter im Labor oder der Technikabteilung nutzen die Lösung und verschicken beispielsweise Analysen oder bestellen darüber Ersatzteile.



Mit OfficeMaster können Fax und E-Mail direkt aus den verschiedenen Modulen des SAP-Systems versendet und empfangen werden. (Quelle: Ferrari electronic AG)

### Quittierter Empfang

Wenn ein Mitarbeiter ein Dokument im SAP erstellt hat, wählt er aus, ob dieses gedruckt, gefaxt oder per E-Mail versendet werden soll. Das Ergebnis der Kommunikationsaktivität liefert OfficeMaster in Form einer Statusmeldung an den Benutzer zurück. Beim E-Mail-Versand entspricht diese einer einfachen „Sendequittung“ analog zum gewöhnlichen Briefversand. Wenn ein Dokument allerdings per Fax verschickt wird, erhält der Absender eine „Empfangsquittung“ und somit einen rechtsverbindlichen Faxsendebericht in seinem SAP Workplace, da das Empfängerfax die ordnungsgemäße Übertragung quittiert. Das entspricht wiederum dem Brief per Einschreiben und ist der Grund, dass GdB anstelle der heute gängigeren E-Mails vor allem auf die Faxkommunikation setzt.

„Unsere gesamte Bestellung von Eiern, Mehl und Schokolade bis hin zu Verpackungsmaterial und Folie läuft über den digitalen Faxversand“, erklärt Christoph Baulig. „Es ist für uns besonders wichtig, dass die Bestellung reibungslos funktioniert und wir die Kommunikationsprozesse lückenlos nachvollziehen können.“

### Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow  
 Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | info@ferrari-electronic.de

Mit OfficeMaster werden die Anwender in die Lage versetzt, beispielsweise den Status der Bestellung genau zu verfolgen und so frühzeitig beim Lieferanten nachzuhaken, sollte etwas nicht fristgemäß geliefert worden sein. „Es wäre für uns fatal, wenn die Produktion zum Stillstand kommt, weil ein Rohstoff oder die Verpackung fehlt.“ Die große Tragweite der Kommunikation wird klar, wenn man sich die Dimensionen bewusst macht, in denen Griesson – de Beukelaer arbeitet. Pro Monat versenden die Mitarbeiter rund 4000 Faxe, davon 3000 aus SAP sowie die restlichen aus anderen Anwendungen wie Microsoft Office oder der Magazinverwaltung.

### Erhebliche Zeit- und Kostenersparnis

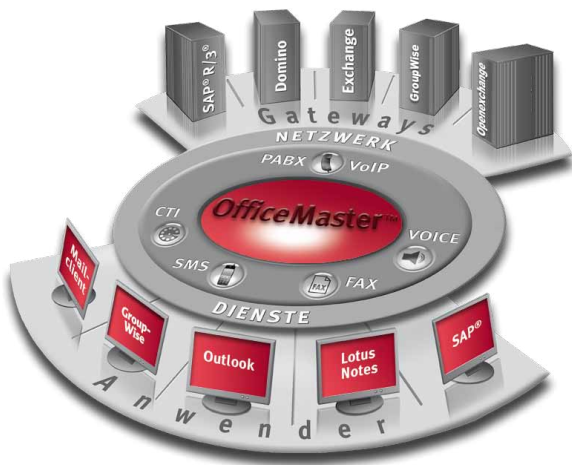
Mit dem Einsatz von OfficeMaster konnte Griesson – de Beukelaer die manuellen Arbeitsschritte in den Kommunikationsprozessen reduzieren. Denn gerade im kaufmännischen Bereich fallen viele Dokumente an, die schnell, einfach und zuverlässig per Knopfdruck verschickt werden sollen. Ein herkömmlicher Faxversand dauert inklusive dem Ausdruck des Faxes, dem Zurücklegen der Wegstrecke zum Faxgerät, dem Eingeben der Nummer sowie dem Warten auf die Sendebestätigung und der Ablage des Dokuments ungefähr fünf Minuten. Dem gegenüber bringt das Versenden von Computerfax eine erhebliche Zeiterparnis.

Das Fax wird nach Auswahl der Nummern, die im SAP zur Verfügung stehen, direkt aus dem SAP Workplace verschickt, die dazugehörige Sendebestätigung automatisch zugestellt – das alles in ca. 30 Sekunden. Des Weiteren spart Griesson – de Beukelaer Kosten für Faxgeräte, Drucker, Toner und Papier. Die zentrale Verfügbarkeit von E-Mails, Faxen und SMS in einem einzigen System erleichtert außerdem die vorgeschriebene elektronische Archivierung von Geschäftsdokumenten. „Früher hatten wir ein großes Papieraufkommen, haben viel gedruckt und abgeheftet – von Bestellungen bis hin zu den Faxberichten. Das fällt heute alles weg, denn wir können den kompletten Kommunikationsablauf problemlos im SAP-System nachvollziehen“, freut sich Baulig. Auch empfangene Faxe können anhand der gewählten Faxdurchwahl direkt einem SAP-User zugeordnet werden.

### Vereinfachte Administration

Doch OfficeMaster erleichtert nicht nur die Arbeit der Endanwender, sondern auch die der Administratoren. Denn nun verfügt GdB über eine zentrale Kommunikationslösung am Standort in Polch und kann sich den Aufwand für die einzelnen Server an jedem Standort sowie den Administrationsaufwand dort sparen. Zuvor war an jedem Standort ein Faxserver installiert, heute stellt das OfficeMaster Gate von Ferrari electronic die Anbindung an die Telefonanlagen sicher. „Wir benötigen heute keine fünf Kommunikationsserver mehr, sondern nur noch einen gemeinsamen für SAP und Outlook sowie einen Exchange-Server. Die Administration ist nun vereinfacht auf einen Standort konzentriert“, so der IT-Verantwortliche Baulig. Über die Messaging Server Konfiguration können die Admins auf die Lösung zugreifen und z.B. problemlos Faxe

umleiten, wenn dies nötig ist. Die Anbindung beruht auf der Basisschnittstelle SAPconnect, die von den einzelnen SAP Modulen für die externe Kommunikation per Fax, SMS und Internet-Mail genutzt wird. Hier findet der Administrator eine Übersicht über alle Sende-Aufträge und deren Status. Durch die Verwendung des OfficeMaster Gates muss keine Hardware im Server verbaut werden. Mehrere Standorte können durch den netzwerkweiten Einsatz mittels OfficeMaster Gate vor Ort mit Faxfunktionen ausgestattet werden.



Die Unified Communications Lösung von Ferrari electronic ist in alle führenden IT-Infrastrukturen integrierbar (Quelle: Ferrari electronic AG).

### Bereit für die Zukunft

Die Nutzung der innovativen Lösung bringt nicht nur heute schon viele Vorteile, sondern öffnet auch die Türen für weitere Anwendungen in der Unified Communications Welt. So will Griesson – de Beukelaer demnächst den Office Communications Server von Microsoft nutzen und mit dem SIP-Protokoll arbeiten.

„Dies ermöglicht uns beispielsweise die Durchführung so genannter Roundtable-Konferenzen mit denen wir Besprechungen einfach über eine 360 Grad Videokonferenz abhalten, anstatt mehrere Stunden zu einem Meeting zu fahren. Das würde uns Zeit und Kosten sparen“.

Auch dabei kann GdB auf den langjährigen Partner Ferrari electronic setzen, denn das OfficeMaster Gate fungiert nicht nur als professioneller ISDN-Controller für OfficeMaster für SAP, sondern verbindet auch als Microsoft-zertifiziertes Mediagateway die traditionelle IT-Welt mit den IP-basierten Microsoft Plattformen Office Communications Server 2007 R1/R2 und Exchange Server 2007.

### Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow  
Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | info@ferrari-electronic.de

„Durch den Einsatz von OfficeMaster sind wir produktiver geworden und die Qualität unserer Kommunikation hat sich verbessert, denn sie ist sichtbarer, erreichbarer und integrierter in den Arbeitsablauf“, resümiert Christoph Baulig.

### Ferrari electronic AG

– das Ur-Berliner Unternehmen mit Sitz in Teltow entwickelte Ende der 80er Jahre die erste intelligente Faxkarte in Deutschland und ist mit mehr als 20.000 realisierten Lösungen heute einer der führenden Hersteller von Unified Communications Lösungen für alle bekannten Mailsysteme. Mit Vertriebspartnern in ganz Deutschland, Österreich, Schweiz und Polen versteht sich Ferrari electronic als kompetenter Ansprechpartner für Kommunikationslösungen. Die Produktfamilie OfficeMaster von Ferrari electronic umfasst Faxserver (Computer-Fax), SMS-Gateway, Voicemail (digitaler Anrufbeantworter mit Fernabfrage) und CTI (Computer Telephone Integration). Als Kommunikationsplattform dienen alle bekannten Mailoberflächen wie Microsoft Exchange Server, Lotus Notes/Domino Server, Open-Xchange und Novell GroupWise. Zertifizierte Anbindungen an SAP® und Dynamics NAV gehören ebenfalls zum Portfolio wie Lösungen zur elektronischen Signatur. Alle Lösungen können auch in VoIP Umgebungen integriert werden. Ferrari electronic ist seit 1998 eingetragene Aktiengesellschaft.

Auf der Referenzliste finden sich namhafte Kunden aus allen Branchen wie der Axel Springer Verlag, ADAC, First Data Deutschland, Thyssen, Quelle und die DANZAS HOLDING.

### Griesson – de Beukelaer

Griesson – de Beukelaer zählt zu den führenden Unternehmen im europäischen Süß- und Salzgebäckmarkt und produziert in Deutschland an den Standorten Polch (Rheinland-Pfalz), Kempen (Nordrhein-Westfalen), Kahla (Thüringen), Ravensburg (Baden-Württemberg) und Wurzen (Sachsen). GdB beschäftigt 2.000 Mitarbeiter und erwirtschaftete in 2008 einen Gesamtumsatz von 481 Mio. Euro.

Zum GdB-Sortiment gehören unter anderem die bekannten Marken DeBeukelaer, Griesson, Prinzen, LEICHT&CROSS, Tekrum, Café Musica, TUC, Mikado, Wurzener und in Lizenz Mövenpick.



Mit OfficeMaster Gate werden die leistungsfähigen Unified-Messaging-Funktionen integriert