

Druckerei Köller + Nowak setzt auf Sprach- Datenleitungen von QSC – Gebündelte Kommunikationswege ermöglichen erfolgreiches E-Business

Wenn Ingo Nowak, Geschäftsführer der Düsseldorfer Druckerei Köller + Nowak zum Telefonhörer greift, dann tut er das wie eh und je. Hinter den Kulissen und für den Anwender nicht sichtbar wird sein Anruf jedoch nicht über die klassische Telefonleitung übertragen, sondern geht von seinem ganz normalen Telefon direkt in das Voice over IP Netz der Kölner QSC AG. Dort werden die Sprachinformationen in kleine Pakete zerteilt und mit annähernder Lichtgeschwindigkeit über das bundesweite DSL Breitbandnetz des TK-Anbieters transportiert. Kurz vor dem Ziel gelangen die Pakete wohlsortiert wieder in die Telefonleitung des Angerufenen: Ingo Nowak telefoniert über das Internet Protokoll (IP), und spart damit monatlich eine Menge Geld.

Schnelle und sichere Kommunikationswege, kombiniert mit flexibler Skalierbarkeit und gutem persönlichen Support, sind für viele Unternehmen im harten Wettbewerb um Aufträge zu entscheidenden Vorteilen geworden. Wer die Webseite der Druckerei Köller + Nowak im Internet besucht (www.koellernowak.de) findet nicht nur eine modern gestaltete, übersichtliche Firmenpräsenz, sondern ein komplettes E-Business-System mit Auftragsbearbeitung, Lager- und Logistikverwaltung vor. Dahinter stehen hochperformante Sprach-/Datenleitungen der QSC AG.

Das Unternehmen aus dem Düsseldorfer Süden besteht bereits seit 1977 und hat vor zwei Jahren den Schritt ins E-Business gewagt. Über eine eigene Homepage verwaltet und betreut das Unternehmen mittels einer modernen Print Service Plattform die Wünsche ihrer Kunden und wickelt dort schnell und unkompliziert auch komplexe Aufträge ab. Kunden können online Druckaufträge erteilen, Lagerbestände kontrollieren oder Nachbestellungen tätigen. Auch in der Druckvorstufe sind sie eingebunden und können über das Internet Vorlagen prüfen und für die Produktion freigeben.

Köller + Nowak hat sich zur Aufgabe gemacht, dem Kunden echten „Mehrwert“ zu bieten. Zeitraubende Routineaufgaben werden durch die moderne Branchensoftware in kürzester Zeit

abgewickelt. *„Wer sich am Markt behaupten will, muss mehr bieten als gute Qualität zu günstigen Preisen“*, meint Ingo Nowak. *„Ganzheitliche Lösungen sind gefragt“*. So bietet das Unternehmen neben modernster Drucktechnologie seinen Kunden eine Online-Schnittstelle, die alle Schritte von der Produktion über die Lagerung bis hin zu Logistik abwickelt. Für die Kompetenz in der Prozessoptimierung und die Zusammenarbeit mit dem Kunden wurde das Unternehmen jüngst vom Institut für rationale Unternehmensführung in der Druckindustrie IRD e.V. ausgezeichnet.

In-House Lösung erfordert zuverlässige Anbindung

Die Webserver mit der Branchensoftware, E-Mail-Server und Datenbanken sind in einem übersichtlichen Serverschrank im Unternehmen untergebracht. Seit zwei Jahren ist alles über eine symmetrische DSL-Leitung mit jeweils bis zu 2048 kBit/s im Down- und Upstream des Kölner Telekommunikationsanbieters QSC angebunden. *„Ich war damals auf der Suche nach einem Breitbandzugang, der auch im Upload leistungsfähig ist.“*, erinnert sich Ingo Nowak. *„Gerade wir als Druckerei müssen große Datenmengen nicht nur empfangen, sondern in kurzer Zeit auch versenden können. Eine klassische Standleitung war nicht bezahlbar, andere Lösungen boten zuwenig Leistung im Upstream.“*

Telefone und die in der Druckindustrie häufig noch genutzte Datenübertragungssoftware Leonardo liefen weiterhin über drei ISDN-Anschlüsse der Deutschen Telekom AG. Doch auch auf diesem Gebiet sollte das Unternehmen nun modernisiert werden. Zunächst fragte Nowak bei der Telekom nach einem Anlagenanschluss: *„Man teilte mir allerdings mit, dass ich dann komplett neue Telefonnummern bekommen würde. Dies kam für uns nicht in Frage. Kontinuität ist wichtig in unserem Geschäft. Das gilt auch für die bei unseren Kunden langjährig bekannten Telefonnummern.“*

Mit Voice over IP zur integrierten Kommunikation

Seit Frühjahr bietet die QSC für kleine, mittelständische und große Betriebe maßgeschneiderte Voice-over-IP Sprachprodukte an, die über das eigene, bundesweite Netz des Carriers über via Internet Protokoll weitervermittelt werden. Die Rufnummermitnahme (Portierung) von herkömmlichen Anschlüssen ist dabei kein Problem. Auch über neue Voice-over-IP Hardware und die damit verbundenen Investitionskosten müssen sich die Kunden keine Gedanken machen. Um diese so genannte „sanfte Migration“ zu ermöglichen, sind bei QSC mit *IPfonie corporate* und *IPfonie business* Geschäftskundenprodukte verfügbar, die S₀, S₂M, SIP und H.323 über VoIP abbilden. Mit S₀ und S₂M über VoIP können herkömmliche Telefonanlagen mit allen gewohnten ISDN Merkmalen betrieben werden.

Jörg Bielefeld, Produktmanager bei QSC erklärt: *„Die wichtigsten Funktionen für die Kunden sind weiterhin die vom ISDN gewohnten Dienstmerkmale wie zum Beispiel die Rufweiterleitung, Makeln oder Konferenzschaltung. Die zusätzlichen Fähigkeiten von Voice over IP stehen beim Kunden zur Zeit noch an zweiter Stelle: Beispielsweise CTI (Computer Telephony Integration), die automatisierte Annahme von Gesprächen aus Computerprogrammen heraus, sowie Videoconferencing oder Unified Messaging. Unsere Produkte sind daher der perfekte Einstieg zum Umstieg.“*

Der Kontakt zur QSC gestaltete sich für Nowak auch zwei Jahre nach seinem Erstkontakt erfreulich: *„Derselbe Vertriebspartner, mit dem ich auch schon vor zwei Jahren Kontakt hatte, stand mir wieder für meine Fragen zur Verfügung“,* so Ingo Nowak. *„Es ist schön, auch über einen langen Zeitraum einen festen Ansprechpartner zu haben, der sich mit den Bedürfnissen unseres Unternehmens bereits gut auskennt.“*

Der Umstieg war nach nur drei Wochen besiegelt. *„Wir konnten unsere Rufnummern behalten, verfügen aber weiterhin über drei S₀-Anschlüsse für unsere Anlage und die Telefone. Darüber hinaus sind die Kosten um bis zu 30 Prozent gesunken.“*

Durch Prozessoptimierung Kosten senken

Die Bündelung der Kommunikationswege, die Vereinfachung von Prozessen und die Abrechnung über einen Anbieter sparen den Unternehmen zusätzliche Kosten. Eine aktuelle Studie des Schweizer Marktforschungsunternehmens Soreon Research* bestätigt diese Zahlen: Anhand fünf unterschiedlicher Modelle untersuchte Soreon die Wirtschaftlichkeit von Voice over IP. Dabei kam man zu dem Ergebnis, dass besonders mittelständische Unternehmen mit hohen Gesprächsaufkommen die Kosten in einen Zeitraum von fünf Jahren mit VoIP um bis zu 31 Prozent gegenüber herkömmlichen PBX-Lösungen senken können. Bei einer Integrationslösung in eine bestehende traditionelle Anlage betrüge die Einsparung maximal 29 Prozent. Mit rund 55 Prozent seien dabei hauptsächlich die geringeren Gesprächskosten für die Einsparungen verantwortlich, aber auch auf administrativer Ebene ließe sich sparen.

Mittlerweile ist Voice over IP den Kinderschuhen entwachsen. Für leistungsstarke Sprach- und Datenprodukte auch auf dem Geschäftskundenmarkt hat QSC ihr Netz zu einem Next Generation Network (NGN) ausgebaut und verfügt nun über eines der größten Sprach-/Datennetze in Deutschland. So ist man in der Lage, neben klassischen Breitband- und VPN-Services, weitere Dienste wie Voice-/Fax over IP oder zukünftig auch Managed IP-PBX oder Centrex-Services

anzubieten. Möglichen Anwendungsgebieten sind mit einem Next Generation Network kaum Grenzen gesetzt.

Auch von der Sprachqualität ist Ingo Nowak mittlerweile überzeugt. *„Ich war anfangs wirklich mehr als skeptisch. Bei den mir bislang bekannten VoIP-Lösungen knackte es in der Leitung, es gab Zeitverzögerungen und Roboterstimmen. Die Businesslösung von QSC liefert absolute ISDN-Qualität und auch unsere S₀-Dienste wie Leonardo oder die Datev-Anbindung laufen einwandfrei.“*

Dennis Knake, Unternehmenskommunikation QSC AG

* Soreon Studie: „Voice over IP und traditionelle Telefonie im TCO-Vergleich“ (80 Seiten, 24 Abbildungen und Tabellen, 18.10.2004. www.soreon.de)

Weitere Informationen QSC AG:

Claudia Zimmermann
Leiterin Unternehmenskommunikation
Mathias-Brüggen-Straße 55
50829 Köln
Telefon: 0221 6698 235
Telefax: 0221 6698 289
E-Mail: presse@qsc.de
Internet: www.qsc.de