

Automatisierungstechnik

## WAGO Kontakttechnik

Projekt  
**Unified Communication &  
Collaboration für eine  
grenzenlose Zusammenarbeit**

### **Unternehmensweiter Kommunikationsstandard verbindet und spart Kosten**

WAGO Kontakttechnik ist ein internationales Unternehmen aus der Automatisierungstechnik mit rund 8.500 Mitarbeitern – vertreten in über 80 Ländern. Das innovative Familienunternehmen stand vor der Herausforderung, allen Mitarbeitern eine einheitliche Kommunikationsplattform zur Verfügung zu stellen. Dabei galt es mit der digitalen Transformation Schritt zu halten, um innovativ, schnell und führend am Markt zu bleiben. Ein besonderes Augenmerk lag auf der Vereinheitlichung der Leistungsmerkmale und der Service-Verträge bei höchster technologischer Lösungsinnovation. Axians erhielt die Aufgabe, einen weltweit einheitlichen Kommunikationsstandard zu etablieren, der die Benutzer, die Zusammenarbeit und die daraus resultierenden Business Outcomes fokussiert.

## Case Study

### ► Aufgabe

WAGO hatte das Ziel, alle Kommunikations- und Collaboration-Dienste zu einer zentralen, einheitlichen und modernen Plattform zu konsolidieren. Die Plattform musste sowohl die technologischen als auch die organisatorisch kulturellen Kommunikationsanforderungen des Unternehmens erfüllen. Mitarbeiter sollten im Konferenzraum, am Schreibtisch oder von unterwegs alle Dienste weltweit nutzen und in ihr Business integrieren können. Außerdem legte WAGO höchste Priorität auf Sicherheit und Datenschutz bei der neuen Lösung.

### ► Eingesetzte Technik

Nach ersten Workshops und Anforderungsanalysen stiegen sowohl die Komplexität als auch die Kundenansprüche an die Lösung, sodass die Entscheidung auf Cisco fiel – einem der top Collaboration-Anbieter. In den Rechenzentren des Hauptstandortes im nordrhein-westfälischen Minden dienen Cisco UCS als Virtualisierungs-Plattform für die Collaboration Lösung. Redundant und hochskalierbar implementierte Axians alle Applikationen für Telefonie, Voice Mail, Messaging, Video- bzw. Web-Konferenzen und Contact Center.

Eine Kopplung an die abzulösende Telefonanlage erlaubte eine sukzessive und unterbrechungsfreie Migration. Moderne Cisco IP-Telefonie findet nun ihren Einsatz. Für die mobilen Anwender und die Alarmierung in Produktionsstätten plante Axians die DECT-Lösung von Ascom.

Zur effizienten Gestaltung der Zusammenarbeit und zur Nutzung der Telefonsteuerung, Chats, Präsentationsfreigaben und Softphone-Funktionalitäten fiel die Wahl auf Cisco Jabber für Desktop und mobile Endgeräte. So können die Mitarbeiter sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens ohne Medienbrüche kommunizieren.

Das Unternehmen nutzt neueste Cisco Webex Room Systeme als Endgeräte. Diese band Axians in einer zentralen Konferenzinfrastruktur benutzerfreundlich mit einer komfortablen Raumbuchung ein.

Für automatisierte Call-Flows zur intelligenten Anrufverteilung für Hotlines und Kundencenter, nutzt das Unternehmen nun Cisco Call Center Express.



## KUNDENVORTEILE

Die Lösung verbessert nachweislich die Erreichbarkeit der Mitarbeiter und die Art, wie sie miteinander kommunizieren. Die Zusammenarbeit ist unabhängig von Ort, Zeit und der Wahl des Endgeräts. Diese Veränderung betrifft darüber hinaus auch die Kommunikation über die Unternehmensgrenzen hinweg. So lassen sich Geschäftspartner per Video-Calls, Webkonferenzen oder Chats intuitiv erreichen, um effizienter zu arbeiten. Die einheitliche Benutzerlizenzierung, das umfangreiche Endgeräteportfolio des Herstellers sowie das zentrale Vertragswerk bilden den Standard und damit die Basis für zukünftige Planungen bei vollem Investitionsschutz.

Axians übernahm hierbei nicht nur die Lösungskonzeption und Realisierung, sondern vielmehr die kompetente Begleitung des Projekts über den kompletten Lösungs-Lifecycle.

## KONTAKT

[referenzen@axians.de](mailto:referenzen@axians.de)

[axians.de](https://www.axians.de)