

# Success Story. Linde Gas.

Schnelle, moderne Kommunikationslösungen  
von Kapsch.



always one step ahead

## 600 Gase, 300 Anwendungen – und 1 Unified-Communications-Lösung.

Linde Gas wurde 1914 als Sauerstoff- und Wasserstoffwerk in Lambach gegründet und hat sich bis heute zum österreichischen Marktführer mit fünf Produktionsstätten entwickelt. Über die Zentrale – seit 1985 im oberösterreichischen Stadl-Paura – und

Niederlassungen in Wien, Graz, Linz, Eggendorf, Kapfenberg, Klagenfurt und Wörgl werden mehr als 600 Gase und Gasgemische für rund 300 verschiedene Anwendungen vertrieben. Besonderes Augenmerk kommt dabei dem Kundenservice zu:

Was bisher schon eine Stärke von Linde Gas war, sollte in Zukunft noch besser werden. Und damit den Linde-Kunden sprichwörtlich „nie die Luft ausgeht“, setzte man für das neue, ausgefeilte Kommunikationskonzept auf den langjährigen Partner Kapsch.

## Mit Kapsch wurde aus vielen Teilen ein modernes, großes Ganzes.

Jeder Linde-Standort war früher unter einer eigenen Rufnummer erreichbar. Dank der professionellen Beratung, Konzipierung und Umsetzung von Kapsch wurde die bisherige Kommunikationsarchitektur durch ein Gesamtkonzept mit einer zentralen 050-Nummer ersetzt, weiters wurden sechs Außenstellen über IP-Apparate eingebun-

den. Die Vorteile für Linde Gas liegen klar auf der Hand: Durch den neuen Cisco Unified Communications Manager und Computer Telephony Integration (CTI) lassen sich alle Mitarbeiter über die Buddyliste rasch finden und schnell anwählen, nicht nur die Kollegen im selben Gebäude. Der administrative Aufwand für sechs Telefon-

anlagen fällt weg und wird durch die volle Funktions- und Applikationstransparenz des Cisco Unified Communications Managers ersetzt. Durch Nutzung des A1 Direct Links des GSM-Anbieters werden zusätzlich Kosten gespart.

## Hightech für High Success.

Bei Linde Gas setzte Kapsch für alle Standorte und deren 300 Anwender erfolgreich auf den Cisco Unified Communications Manager und die Cisco-Farbtelefone 7945 und 7965. Das 050-Rufnummernkonzept wurde ebenso eingebunden wie eine zentrale Software-

vermittlung für zwei Arbeitsplätze. Auf Basis von ANDTEK Group ACD (Automatic Call Distribution) und der Cisco-Telefone wurde ein Call-Center mit sieben Gruppen für je acht Mitarbeiter (EDV, Healthcare Hotline usw.) sowie mit ausgezeichnetem Reporting

eingerrichtet. Ein Sprachspeicher sowie Interactive Voice Response (IVR) mit automatischer Vermittlung zur Gasdisposition runden die zukunftsweisende Kommunikationsarchitektur ab.

## Kapsch – ein anderes Wort für „vollste Zufriedenheit“.

Das neue Kommunikationskonzept für Linde Gas wurde von Kapsch – nach einer effizienten Planungs- und Konzeptionsphase – in nur sechs Wochen implementiert. Zur vollsten Zufriedenheit des Kunden, wie auch Andreas Obermair, IT-Leiter bei Linde Gas, bestätigt: „Für uns standen zentrale Administration und höchste Flexibilität im Vordergrund. Es galt,

*viele Applikationen in das Kommunikationssystem zu integrieren. Eine Aufgabe, die unser langjähriger Partner Kapsch mit Bravour gemeistert hat.*“ Wenn es um Kommunikation geht, ist Kapsch eben stets die erste Adresse. Und wie man auch am Beispiel der Linde Gas sieht – always one step ahead.



### Kapsch Group

Die Kapsch Group und ihre Schlüsselgesellschaften Kapsch TrafficCom, Kapsch CarrierCom und Kapsch BusinessCom sind auf den Märkten für Intelligent Transportation Systems (ITS) und Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) international führend. Kapsch. Always one step ahead.

**Kapsch BusinessCom AG** | Wienerbergstraße 53 | 1120 Wien | Telefon +43 50 811 0 | Fax +43 50 811 9999  
E-Mail [kbc.office@kapsch.net](mailto:kbc.office@kapsch.net) | [www.kapschbusiness.com](http://www.kapschbusiness.com) | [www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)