

GO ON
STEP BY STEP



Peter Husi, Solution Sales
T&N Telekom & Netzwerk AG



Im Reich des Porzellans

Was für den Privathaushalt eine Investition für ein ganzes Leben ist, ist in der Gastroszene ein Gebrauchsgut mit einem hohen Modefaktor. Eine neue Kreation eines Sterne-Kochs ist erst perfekt, wenn sie auf einem attraktiven Porzellan präsentiert wird. Hunkeler Gastro AG ist die erste Adresse, wenn es um den Gastrobedarf in der Schweiz geht.



>>> Die Hotellerie und insbesondere die Schweizerische baut auf einem Fundament von Tradition und nachhaltigen Werten. Lange Zeit genügte dies, um erfolgreich zu sein. In den 90er Jahren wandelten sich die Bedürfnisse der Reisenden hin zu einem lustbetonten und erlebnisorientierten Tourismus. Nicht mehr primär der Ort ist das Ziel sondern das Hotel an sich. Immer neue Hotel- und Gastrokonzepte werden ausgetüfelt, um die Gunst der Konsumenten zu gewinnen. Hunkeler Gastro hat sich in den letzten Jahren vom traditionsbewussten, vielleicht sogar etwas langweiligen Papierwarenlieferanten zum innovativen Gastro- und Hotelleriebedarfsvollanbieter gemausert. „Alles von A-Z aus einer Hand und dies innert 48 Std. ist unsere Stärke. Wir nehmen dem Hotelier die gesamte Logistik und Lagerbewirtschaftung ab. Er spart damit viel Geld, ist flexibel und kann auf die verschiedenen Strömungen und Trends eingehen“, meint Mario Hunkeler, der Juniorchef des Hauses. <

>>> Dem Kunden zuhören

An oberster Stelle stehen die Kundenbedürfnisse. Geht nicht, gibt's nicht. Neben einem topp Preis-/Leistungsverhältnis sind es immer wieder innovative Lösungen, die das Bisschen „Mehrservice“ ausmachen. So zum Beispiel der Generalvertrieb der Porzellanmarken RAK, Steelite, Figgjo, welche formschön, leicht und eine solche hohe Bruchfestigkeit aufweisen, dass der Kunde eine 5-jährige Kantenbruch-Garantie erhält und dies zu Vorzugspreisen. Ein anderes Beispiel sind Glaskaraffen für den Offenausschank von Wein, die trotz schöner Formen so konzipiert sind, dass sie auf dem Kopf stehen können und auch bei unterschiedlichen Füllmengen attraktiv aussehen. Das Ziel der engagierten Unternehmer ist es, immer einen Schritt weiterzudenken und dem Kunden das Leben einfacher zu machen. <



GO ON
STEP BY STEP

>>> Engagement und Passion

In einem positiven Wirtschaftsumfeld erfolgreich zu sein, ist das Eine. In den letzten schwierigen Jahren noch eins drauf zu setzen, ist eine andere Geschichte. Wenn Vater und Sohn Hunkeler in ihrem 500m² grossen Showroom von Artikel zu Artikel wandeln, gibt es zu jedem eine spezielle Anekdote, eine veritable Geschichte oder dann und wann einen chemischen oder physikalischen Vortrag, der mit unglaublichem Engagement vorgetragen wird. Man spürt förmlich die Passion für alles, was auf einen schön gedeckten Tisch gehört. Leidenschaft für Perfektion, Innovation und Kreativität prägen das Unternehmen in seinen Grundfesten. <

>>> Professionalität in den Prozessen

Um diese Tradition in einem so dynamischen und anspruchsvollen Umfeld pflegen zu können, braucht es im Hintergrund eine schlanke, schlagkräftige Organisation mit professionell gestalteten Prozessen. Eine erste grosse Reorganisation machte das Unternehmen Ende der 90er Jahre durch, als der Betrieb auf die neue Strategie umgebaut wurde. 2008, just als die Finanzkrise begann, läuteten die Hunkelers die nächste Entwicklungsphase ein. Das Gebäude in Luzern wurde umgebaut, die Firmen Buchecker und Grüter Suter übernommen und in die ICT-Infrastruktur investiert. Es galt die Zeit zu nutzen, um sich fit für den Aufschwung zu machen. <

>>> Kommunikation im Zentrum

Die Kommunikation mit dem Kunden steht im Zentrum des Geschehens. Deshalb nimmt auch das Telefon eine wichtige Rolle ein. Der schnelle Zugriff zu den Kundendaten mit der History und der momentanen Kontoinformation sind wichtige Elemente im Kundenkontakt. Die Integration der ERP-Lösung Navision in die Telefonie war deshalb ein absolutes Muss. Die Entwicklung der letzten Jahre und der Blick nach Vorne bedingte auch ein System, das einfach, flexibel und möglichst selbst unterhalten werden kann. Neben einem optimalen Preis-/Leistungsverhältnis bei der Beschaffung, wurde auch eine Kostenreduktion im Unterhalt angestrebt. Gleichzeitig sollten die Aussendienstmitarbeiter, die mit Handys unterwegs sind, integriert werden können. <



>>> Lösung passt zu unser Philosophie

„Wir haben im Frühling 2008 die Evaluation durchgeführt und uns im Juni für T&N als unseren Partner entschieden. Ausschlaggebend waren einerseits die Produktpalette von Avaya, andererseits aber vor allem das Engagement und das lösungsorientierte Vorgehen der T&N Mitarbeitenden. Wo wir bei anderen Anbietern immer wieder gehört haben: Diese Funktionalität sei nicht im Umfang enthalten und müsse speziell lizenziert werden, hat uns T&N immer wieder bestätigt, dass dies ohnehin im Lieferumfang enthalten sei. Das hat uns wiederholt sehr positiv überrascht. Als wir den Wunsch äusserten, die neusten Endgeräte zu erhalten, die eigentlich in Europa noch nicht erhältlich waren und wir das Angebot erhielten, leihweise die „Alten“ zu installieren und diese später gegen die „Neuen“ umzutauschen, waren wir restlos überzeugt – die ticken ja wie wir“, erzählt Mario Hunkeler begeistert. <

GO ON
STEP BY STEP



Die Lösung basiert auf der Produktfamilie Avaya IP Office. Die Anlage ist speziell für Unternehmen bis rund 250 Mitarbeitende konzipiert. Neben IP- und SIP Endgeräten lassen sich auch herkömmliche Analog-Telefone anbinden. Eine CTI-Integration ermöglicht das Wählen aus irgendeinem Dokument aus dem PC heraus. Ebenso werden die Kontaktdaten aus Navision bei einem ankommenden Telefongespräch direkt auf dem PC präsentiert. Die Mitarbeitenden haben nur noch eine Festnetztelefonnummer, die für den Festnetzanschluss sowie das Handy gilt. Um die Mobilität im Unternehmen sichern zu können, benutzen die Mitarbeiter ihr GSM Handy für interne Gespräche ohne Netzkosten. Dies hat den grossen Vorteil, dass nicht zusätzlich eine aufwendige DECT Infrastruktur unterhalten werden muss. <

Leistungen und Projektumfang

Bei Hunkeler Gastro AG kommt folgende Lösung zum Einsatz:

- Zentrale, IP Office 500 Telefonie Plattform von Avaya – das spezielle an dieser Lösung:
 - Fix – Mobile Integration (One Number Lösung)
 - CTI Computer Telephony Integration in Navision und TwiXtel

Nutzen für Hunkeler Gastro AG

- Hohe Projektkompetenz und Sicherheit bezüglich Lösung und Kosten
- Ein Ansprechpartner und damit schnelle Projektumsetzung
- Einfaches Schnittstellen-Management
- Offene Plattform für zukünftige Integrationen in Drittsysteme
- Signifikante Betriebskostenreduktion
- Kurze Reaktions- und Interventionszeiten
- Hohe Investitionssicherheit – Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit der Lösung

Unterstützung durch T&N

- Unkomplizierte, effiziente Projektleitung
- Hohe Budget- und Termintreue
- Umfassende Beratung und Unterstützung
- Hohe Flexibilität und Lösungsorientierung
- Optimale Service-Unterstützung