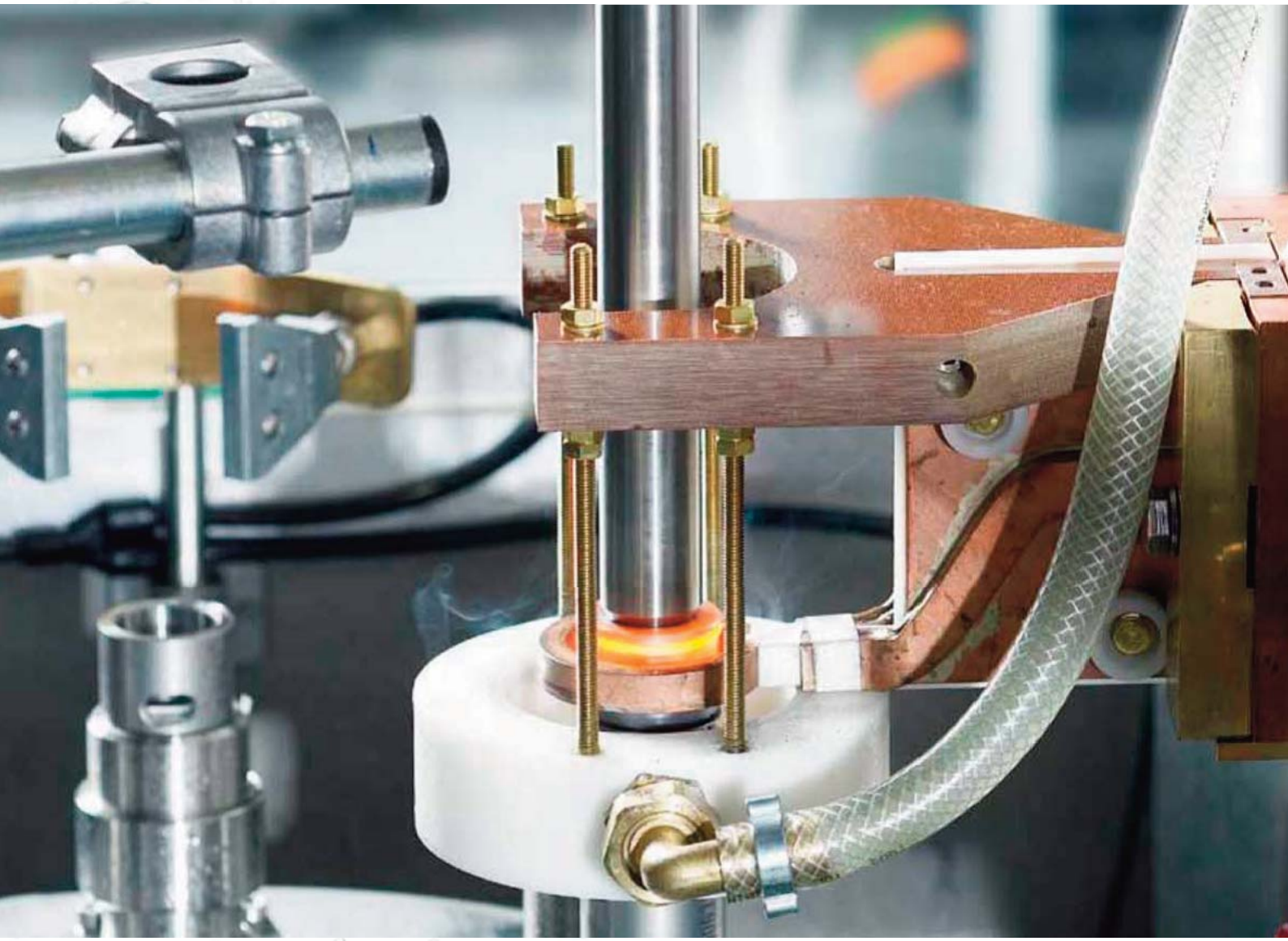
innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



Anwenderbericht

Kosten sparen mit der innovaphone PBX

Das internationale Unternehmen EFD Induction benötigte eine hochmoderne Kommunikationsinfrastruktur, in die die zahlreichen Niederlassungen weltweit problemlos eingebunden werden können.

EFD® INDUCTION

Da die innovaphone Lösung in verschiedenen Ländern zeitgleich installiert werden sollte, waren eine exzellente Planung und Koordination unabdingbar.

Die Firma EFD Induction ist Europas größter Hersteller von Induktionslösungen für die Industrie. Das Unternehmen verfügt über Produktionsstandorte, Werkstätten, Verkaufs- und Service-Zentren in Amerika, Asien und Europa. Insgesamt sind ca. 900 Mitarbeiter bei der EFD-Gruppe beschäftigt. Innerhalb der Firmengruppe stellen die deutsche und die norwegische Niederlassung – in Deutschland und Norwegen hat das Unternehmen seine Wurzeln – die größten Standorte in Europa dar. Hier sowie in Frankreich begann man mit der Modernisierung der veralteten Kommunikationsinfrastruktur und dem Aufbau des neuen innovaphone Systems. Auf lange Sicht wird die komplette Firmeninfrastruktur erneuert und durch das innovaphone System ersetzt werden.

Der Anwender

- internationaler Hersteller von Induktionslösungen für die Industrie
- vertreten in 18 Ländern weltweit
- rund 900 Mitarbeiter

Seit mehr als 15 Jahren war bei der norwegischen Niederlassung von EFD Induction in Skien eine Alcatel 4400 TK-Anlage im Einsatz. Seit einiger Zeit war es aber immer schwieriger geworden, Ersatzteile zu beschaffen, und so stand dringend eine Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur an. In den Niederlassungen in Deutschland und Frankreich war die Situation ähnlich. Daraufhin wurde eine Marktuntersuchung in Auftrag gegeben, die sowohl traditionelle Anbieter als auch Hersteller von Software Lösungen wie Cisco und MS-Lync umfasste. Nachdem alle anderen Lösungen – im Endeffekt waren vier Lösungen in der Endauswahl – verworfen worden waren, waren letztendlich nur noch Alcatel und innovaphone im Rennen. Die entscheidenden Punkte waren: Optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis und Vertrautheit mit den lokalen Gegebenheiten in den verschiedenen Ländern, in denen EFD Niederlassungen unterhält. „EFD ist ein internationales Unternehmen und deshalb war die Zielsetzung, alle 16 Länderniederlassungen in das Gesamtsystem mit einzubinden“, sagt Tore Kvaale, Dep. Manager Engineering and IT bei EFD Norwegen. EFD unterhält Firmenstandorte in Schweden, dem Vereinigten Königreich, Spanien, Italien, Russland, Brasilien, Österreich, Frankreich, Rumänien, den USA, Japan, China und Indien. Tore Kvaale fährt fort: „Um ehrlich zu sein, hat innovaphone im letztgenannten Punkt nicht unbedingt alle anderen Lösungen ausgestochen, aber die Einfachheit der Installation hat die Notwendigkeit

EFD Fertigungshalle

lokaler Unterstützung vor Ort ein wenig in den Hintergrund gedrängt. Hinzu kam, dass die Konfiguration remote erledigt werden kann, was ein weiterer Punkt zugunsten innovaphone war.“ Und noch etwas sprach für innovaphone: Es war absolut notwendig, dass die Kosten für die interne Kommunikation zurückgefahren werden. Mit innovaphone kann die Investition in den kleineren Filialen niedrig gehalten werden.“

Die Herausforderung

- großer Planungs- und Koordinationsaufwand
- sehr unterschiedliche Anforderungen an den einzelnen Standorten
- Integration des bereits vorhandenen DECT-Systems

Da die innovaphone Lösung in verschiedenen Ländern zeitgleich installiert werden sollte, waren eine exzellente Planung und Koordination unabdingbar. Bei innovaphone zeichneten Kent Jensen, Area Sales Manager Nordic Region, und Brice Canivet, Area Sales Manager France, für das Projekt verantwortlich. Kent Jensen erklärt: „Das Projekt umfasste das EFD Firmenhauptquartier sowie die EFD Niederlassungen in verschiedenen Ländern mit unterschiedlichen Sprachen. Hinzu kam, dass wir uns mit den einzelnen Partnern in den jeweiligen Ländern verständigen mussten, d.h. den jeweiligen Resellern und Distributoren. Was das Ganze noch komplizierter gestaltete, war die Tatsache, dass die Anforderungen an die neue Lösung in den verschiedenen Ländern sehr unterschiedlich waren. Das Projekt machte es somit notwendig, dass alle damit befassten Parteien eng kooperierten.“

Problemlose Installation, kleinere technische Herausforderungen

In Norwegen, Deutschland und Frankreich wurde die innovaphone Lösung als Erstes ausgerollt. Jeweils ein innovaphone VoIP-Gateway IP3010 wurde hierfür nach Skien, Freiburg und Grenoble geliefert und dient dort als Master-PBX. Die Installation ging in den verschiedenen Ländern unterschiedlich schnell vonstatten. In Norwegen benötigte man 6 Manntage, um die innovaphone Lösung zu installieren, in Deutschland nahm die Vorbereitung für die Installation 4 Tage, die eigentliche Installation 5 Tage und die endgültige Konfiguration noch einmal 5 Manntage in Anspruch. In Frankreich waren zwei Techniker drei Tage mit der Installation der Lösung befasst. Hier traten einige kleinere Probleme bei der Integration des neuen DECT-Systems auf, das dem Distributor, der das Projekt betreute, nicht bekannt war. Allerdings konnten auch diese Probleme ohne größeren Zeitverlust gelöst werden.

Inzwischen sind alle Arbeitsplätze entsprechend den individuellen Bedürfnissen ausgestattet: Bei Außenterminen nutzt der Vertrieb beispielsweise häufig den innovaphone Unified Communications Client myPBX in Kombination mit Software Phones und Headsets. Im Büro verwenden die meisten Mitarbeiter innovaphone IP222-Endgeräte mit oder ohne Headsets. Das IP222 ist ein Design-Telefon mit bahnbrechenden technischen Eigenschaften. Es gehört zur Designlinie von innovaphone, die den renommierten „red dot award: product design“ gewonnen hat.

EFD - eine umfassende Auswahl an Induktionsprodukten

Vorteile der neuen Lösung und Ausblick

„Besonders die IP222 Telefone sind sehr beliebt bei den Mitarbeitern, sie sind einfach in der Handhabung“, lobt Tore Kvaale. „Die Sprachqualität ist sehr gut. Anfangs war die Navigation des Menüs ein wenig ungewohnt, aber die Steuerung über myPBX wird von vielen gern verwendet.“ Der einzige Wermutstropfen waren die Tischtelefone IP110: Einige von ihnen mussten ersetzt werden, da es Probleme mit den elektrischen Kontakten gegeben hatte. Auch in Deutschland fiel das Echo auf die neue innovaphone Lösung positiv aus: „Anfangs gab es einige Klagen bezüglich der Sprachqualität, die als „zu klar“ oder „zu gut“ beschrieben wurde, aber inzwischen sind fast alle Mitarbeiter zufrieden mit der Klangqualität. Und wirklich alle sind glücklich mit myPBX“, sagt Jürgen Hoffmann, IT Systems Administrator bei EFD Deutschland. Was den Administrations- und Wartungsaufwand anbelangt, ziehen alle drei Niederlassungen dasselbe Fazit: „Viel einfacher als die alte Lösung, wir können fast alles selber machen“ bestätigt Jürgen Hoffmann. Und sein französischer Kollege Guiseppe Battisti, der verantwortliche IT Manager in Frankreich, fügt hinzu: „Was die Standardarbeiten wie neue Benutzer oder Telefone hinzufügen oder Mailboxen einrichten anbelangt, ist die Administration vergleichsweise einfach.“ Guiseppe Battisti fährt fort: „Obwohl es anfangs einige Probleme gab, können wir abschließend sagen, dass die Lösung funktioniert und die Benutzer zufrieden damit sind. Es gibt allerdings noch Einiges zu tun, aber ich bin zuversichtlich, dass wir das auch noch erfolgreich umsetzen können.“ Er schmunzelt und sagt: „Rom wurde auch nicht an einem Tag erbaut.“

Die Lösung

- innovaphone PBXen auf der Basis von IP3010-VoIP-Gateways; IP222 und IP110 Endgeräte
- Unified Communications Client myPBX mit UC-Applikationen und Software-Phones an manchen Arbeitsplätzen
- Einfache Administration und Wartung

Was die ökonomischen Folgen der neuen Lösung betrifft, sind sich alle Beteiligten einig: „Sämtliche internen Gespräche zwischen den EFD Niederlassungen in Norwegen, Deutschland und Frankreich sind nun kostenlos. Das war eine der erwarteten Verbesserungen und schlägt sich sehr positiv nieder. Wir warten noch auf die >Least Cost Routing-Funktionalität<. Damit können wir die Kosten noch einmal senken“, sagt Tore Kvaale. Was die technischen Erwartungen an die neue Lösung anbelangt, zeigt sich Jürgen Hoffmann sehr zufrieden: „Unsere technischen Erwartungen wurden zu 110 Prozent erfüllt. Alles läuft noch besser als erwartet.“

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
Fotos Fotolia: © MAK (Seiten 1-3), © Franz Pfluegl und © Lars Christensen (Seite 1).

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter: www.innovaphone.com

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS