

innovaphone Case Study

Die DEG bindet mit der innovaphone PBX die Firmenzentrale und Ihre weltweiten Außenbüros in eine einheitliche IP-Telefonie- und UC-Lösung ein



Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG)

Die Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH wurde 1962 gegründet und ist seit 2001 eine Tochtergesellschaft der KfW Bankengruppe. Sie finanziert als Entwicklungsbank Investitionen privater Unternehmen in Entwicklungs- und Schwellenländern.

Das in Köln ansässige Unternehmen verfügt weltweit über 14 Standorte und beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter. Mit der innovaphone PBX wurden die Außenbüros in Asien, Afrika, Europa und Lateinamerika und die Firmenzentrale in Köln in eine einheitliche IP-Telefonie- und UC-Lösung eingebunden.

KFW DEG



Vor allem die Tatsache, dass man mit dem innovaphone-System Filialen und andere abgesetzte Standorte einfach und unkompliziert in die Kommunikationsinfrastruktur einbinden kann – und das überaus flexibel, was die Anzahl der angebotenen Teilnehmer anbelangt –, hat uns für diese Lösung eingenommen!



Heiko Moors

Fachkoordinator IT-Service Desk, DEG

Die innovaphone PBX überzeugt mit ihren günstigen Wartungs- und Anschaffungskosten

Ausgangspunkt für die Überlegung, eine neue Kommunikationslösung anzuschaffen, war der Umzug einiger Abteilungen in Köln in „Open Space“-Büroflächen. Dadurch entstanden neue Anforderungen in punkto „Mobility“, die mit der bestehenden Telefonanlage nicht umsetzbar waren und eine Modernisierung der Infrastruktur notwendig machten.

Nachdem ein Ausbau der bereits vorhandenen TK-Lösung erwogen und verworfen wurde, sichtete man einige am Markt erhältliche Systeme, unter anderem die der Hersteller Cisco und innovaphone. Letzten Endes entschied man sich für die innovaphone PBX aus den folgenden Gründen:

- :: Mobility
- :: IP-Telefonielösung für Chef/Sek-Schaltungen ohne 3rd-Party-Lösung
- :: IP-Telefonielösung für User-Help-Desk ohne 3rd-Party-Lösung
- :: Möglichkeit der sanften Migration
- :: Skalierbarkeit
- :: Ausbaumöglichkeit für die Außenbüros
- :: UC-Lösung „out of the box“
- :: 100-prozentige IP-Lösung
- :: Kosten

“Vor allem die Tatsache, dass man mit dem innovaphone-System Filialen und andere abgesetzte Standorte einfach und unkompliziert in die Kommunikationsinfrastruktur einbinden kann – und das überaus flexibel, was die Anzahl der angebundenen Teilnehmer angeht –, hat uns für diese Lösung eingenommen. Darüber hinaus kam uns das Konzept der „sanften Migration“ sehr entgegen, weil es ein hohes Maß an Investitionsschutz und gleichzeitig die Möglichkeit einer Modernisierung bietet“, sagt Heiko Moors, Fachkoordinator IT-Service Desk, DEG. Darüber hinaus bestand bei der DEG die Erwartung, dass mit der innovaphone-Lösung ein guter After-Sales-Support verbunden ist.

Technische Umsetzung der Lösung – Redundanz, Mobility, UC, Fax-Integration

In der Firmenzentrale in Köln wurde die innovaphone PBX auf zwei innovaphone VoIP-Gateways vom Typ IP6010 installiert und im Redundanzbetrieb aufgebaut. Beim Ausfall eines Systems übernimmt das redundant ausgelegte VoIP-Gateway nahtlos den Betrieb. Es registriert sich in regelmäßigen Abständen bei der Master-



Heiko Moors,
Fachkoordinator I-Service Desk, DEG

Der Anwender - DEG

- Gegründet im Jahre 1962, seit 2001 Tochtergesellschaft der KfW Bankengruppe
- Weltweit über 14 Standorte mit mehr als 500 Mitarbeiter
- Finanziert Investitionen in Entwicklungs- und Schwellenländern



innovaphone IP Telefon IP232

Anlage und prüft deren Verfügbarkeit. Über das LDAP-Protokoll werden alle Benutzerdaten zeitgleich repliziert. Damit wird sichergestellt, dass sich beide Systeme immer auf dem gleichen Stand befinden. Die Standorte in Jakarta, Bangkok, Beijing, Moskau, Nairobi, Johannesburg und Accra werden via VPN über innovaphone Gateways vom Typ IP311 und IP411 an die Firmenzentrale in Deutschland angebunden. Beide Gateways eignen sich für Installationen mit bis zu 50 Usern, unterscheiden sich aber bezüglich der angebotenen Schnittstellen.

An den Niederlassungen in New Dehli und Mexico-City läuft die innovaphone PBX auf einem VoIP-Gateway IP3011, das 30 Sprachkanäle bietet und in Szenarien mit bis zu 500 Teilnehmern eingesetzt wird. Weltweit gibt es bei der DEG dank der umfassenden IP-Integration inzwischen kaum mehr interne analoge Ports, ihre Gesamtzahl liegt unter 30.

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl am Firmensitz als auch in den Niederlassungen verfügen über innovaphone Endgeräte vom Typ IP232, d.h. über moderne Designtelefone mit Touch-Display, die auf Wunsch durch Jabra-Headsets ergänzt werden. Lediglich in den Funktionsräumen im Untergeschoss der Firmenzentrale werden IP111-Endgeräte eingesetzt, die auch für die Wandmontage geeignet sind. In punkto Telefonie war den Verantwortlichen bei der DEG die Kopplung der innovaphone PBX an das bereits vorhandene Meta-Directory (estos), die Anruferidentifizierung aller Teilnehmer auch vom Mobiltelefon aus sowie die Anruferidentifizierung der Kollegen/innen von der KfW wichtig. Auf diese Weise können Mitarbeiter innerhalb des Firmennetzwerkes äußerst komfortabel und effizient miteinander kommunizieren.

Über den innovaphone UC-Client myPBX können die Mitarbeiter des Entwicklungsfinanziers auf diverse Unified Communications-Anwendungen zugreifen, die die innovaphone PBX zur Verfügung stellt. Telefonanrufe können per Mousedclick initiiert werden, auf einen Blick kann die Anwesenheit von Kollegen über die Presence-Anzeige angezeigt werden und Videokonferenzen können ohne aufwändige Voreinstellungen einberufen werden – und das alles von jedem Arbeitsplatz aus. Faxe werden über die innovaphone Fax-Lösung abgewickelt, mit der man Faxe schnell und unkompliziert über den eigenen PC versenden und empfangen kann, auch von unterwegs aus. Der normale Mail Client funktioniert dabei als Faxgerät und macht Mail-to-Fax und Fax-to-Mail möglich. Darüber hinaus ist die innovaphone Fax-Lösung an das SAP-System der DEG angebunden.

Umsetzung der Lösung, erzielte Ergebnisse

Nach dem Installationsaufwand gefragt, antwortet Heiko Moors: „Die Installation konnte zügig durchgeführt werden.“ Das Urteil der Mitarbeiter zum neuen Kommunikationssystem, insbesondere zu Sprachqualität und Benutzerkomfort, ist ganz überwiegend positiv: „Die Resonanz zum UC-Client myPBX ist sehr gut - die User schätzen dessen intuitive Bedienbarkeit. Ein weiterer Pluspunkt ist die hervorragende Sprachqualität der neuen Telefonielösung. Was anfangs auf Kritik der

Die Herausforderung

- Skalierbare Kommunikationslösung
- Möglichkeit der sanften Migration
- Ausbaumöglichkeit der Außenbüros
- Geringe Wartungs- und Anschaffungskosten
- IP-Telefonielösung für Chef-Sek-Schaltungen und für User-Help-Desk ohne 3rd Party-Lösung



innovaphone VoIP Gateway IP6010

Die Lösung

- Zwei redundant ausgelegte innovaphone VoIP Gateways IP6010
- innovaphone VoIP Gateways IP311 und IP411
- innovaphone IP Telefone IP232, IP111
- innovaphone UC-Client myPBX

Mitarbeiter stieß, ist das spiegelnde Display der IP232-Telefone. Hier haben wir Abhilfe geschaffen, indem wir die Telefone mit matten Displayschutzfolien nachgerüstet haben.“ Für die firmeneigene IT-Abteilung waren insbesondere die Punkte „Wartungs- und Administrationsaufwand“ relevant. Heiko Moors dazu: „Der Aufwand für die Einrichtung neuer Teilnehmer ist vergleichbar mit dem bei der alten Anlage. Durch die Kopplung mit dem Active Directory werden Fehlerquellen deutlich minimiert. Im Großen und Ganzen haben sich unsere Erwartungen voll erfüllt: Die innovaphone PBX zeigt sich bezüglich Wartungs- und Anschaffungskosten deutlich günstiger als die Vorgängeranlage.“ Auch was die Akzeptanz der innovaphone-Lösung insgesamt im Unternehmen anbelangt, zieht Moors ein positives Fazit: „Auch komplizierte Anwenderwünsche sind realisierbar. Insgesamt: hohe Akzeptanz, hohe Zufriedenheit!“

Auch der weitere Ausbau der IP-Infrastruktur ist bei der DEG bereits konkret geplant: Zum einen sollen zusätzliche Standorte integriert werden, so unter anderem in Bangladesch, Vietnam, Sri Lanka sowie Nigeria. In Peru, Sao Paulo und Istanbul sollen die dort vorhandenen Anlagen weiter ausgebaut werden. Am Standort Köln ist der Umbau der IP-Türsprechstellen in der Planung. Flächendeckend sollen die UC-Anwendungen Video und Application Sharing sowie weitere Anywhere Workplace-Szenarien längerfristig allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

Die Vorteile für den Kunden

- Bedienfreundliche und standardisierte Oberfläche für einfache Handhabung und intuitive Bedienbarkeit
- Deutlich günstigere Wartungs- und Anschaffungskosten als die Vorgängeranlage
- Uneingeschränkte Skalierbarkeit für zukünftigen Unternehmensausbau
- Hohe Akzeptanz und hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter

Auf einen Blick



Kunde:

Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG)

- Gegründet im Jahre 1962, seit 2001 Tochtergesellschaft der KfW Bankengruppe
- Weltweit über 14 Standorte mit mehr als 500 Mitarbeiter
- Finanziert Investitionen in Entwicklungs- und Schwellenländern

Herausforderung:

- Skalierbare Kommunikationslösung
- Möglichkeit der sanften Migration
- Ausbaumöglichkeit der Außenbüros
- Geringe Wartungs- und Anschaffungskosten
- IP-Telefonielösung für Chef-Sek-Schaltungen und für User-Help-Desk ohne 3rd Party-Lösung

Lösung:

- Zwei redundant ausgelegte innovaphone VoIP Gateways IP6010
- innovaphone VoIP Gateways IP311 und IP411
- innovaphone IP Telefone IP232, IP111
- innovaphone UC-Client myPBX

Vorteile für den Kunden:

- Bedienfreundliche und standardisierte Oberfläche für einfache Handhabung und intuitive Bedienbarkeit
- Deutlich günstigere Wartungs- und Anschaffungskosten als die Vorgängeranlage
- Uneingeschränkte Skalierbarkeit für zukünftigen Unternehmensausbau
- Hohe Akzeptanz und hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2018 innovaphone® AG. (E 04/2018)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

