

innovaphone Case Study

Die innovaphone PBX überzeugt durch einfache Installation und geringen Betriebskosten



DIHUG

Die rund 90 Beschäftigten der DIHUG GmbH mit Sitz in Stadtlohn im Münsterland unterstützen Unternehmen der Hüls-Firmengruppe (u.a. Hülsta und hobb) mit Dienstleistungen aus den Bereichen Materialwirtschaft, Informationstechnologie, Finanz- und Rechnungswesen.

Nachdem die veralteten Telefonanlagen in der Hüls-Unternehmensgruppe moderne Anforderungen nicht mehr erfüllen konnten, wurde mit der innovaphone-Lösung eine belastbare, zukunftsgerichtete Kommunikationsinfrastruktur geschaffen.

DIHUG



Durch die neue IP-Telefonie ist Vieles einfacher geworden. Sei es ein Umzug eines Beschäftigten innerhalb des Standorts, sei es die Administration. (...) Wir sind somit für die Zukunft gut aufgestellt und sehen nun einer Umstellung auf die neuen NGN-Netze entspannt entgegen.



Michael Flämmich
CIO der Hüls-Unternehmensgruppe

Hoher Investitionsschutz durch sanfte Migration

Ausgangssituation und Entscheidungsfindung

Wie bei vielen anderen Unternehmen wurde auch bei der Hüls-Gruppe die All-IP-Umstellung zum Anlass genommen, die vorhandene TK-Infrastruktur auf den Prüfstand zu stellen. Es zeigte sich, dass die vorhandenen Telefonanlagen die gestiegenen Anforderungen an eine zeitgemäße und komfortable Telefonie nicht mehr erfüllen konnten. Überdies gestaltete sich die Einbindung von Lösungen von Drittanbietern zunehmend schwierig. Daraufhin sichteten die Verantwortlichen Systeme verschiedener Hersteller – darunter sowohl On-Premises- wie auch Cloud-Lösungen – mit dem Ziel, eine zukunftssichere VoIP-Infrastruktur zu schaffen.

Im Einzelnen enthielt der Anforderungskatalog die folgenden Punkte:

- :: Schutz bereits getätigter Investitionen durch Einbindung der vorhandenen CTI-Lösung ProCall, des Estos Metadirectory sowie der Voxtron Contact-Center-Lösung
- :: Sicherstellung der uneingeschränkten Kompatibilität zu SIP-Anbietern
- :: Vereinheitlichung der Telefonieinfrastruktur in der gesamten Unternehmensgruppe
- :: Hohe Ausfall- und Abhörsicherheit
- :: Abbildung aller bisherigen sowie zukünftiger Leistungsmerkmale
- :: Einfache Administration
- :: Geringe Betriebskosten

Um optimalen Investitionsschutz und eine möglichst störungsfreie Umstellung zu gewährleisten, sollte darüber hinaus die Möglichkeit der „sanften Migration“, d.h. des allmählichen Hineinwachsens in die neue Infrastruktur gegeben sein.

Dass man sich am Ende für eine innovaphone-Lösung entschieden hat, hatte mehrere Gründe. Zum einen konnte mit wenig Aufwand an Zeit und Hardware ein Testzenario aufgebaut werden, so dass man sich bei der DIHUG vorab von der Leistungsfähigkeit der innovaphone PBX überzeugen konnte. Dabei zeigte sich, dass die Lösung einfach installiert und mit geringeren Betriebskosten als die Systeme anderer ITK-Anbieter betrieben werden kann. „Im Vergleich zu allen anderen in der Ausschreibung betrachteten Lösungen konnte das innovaphone-System durch besonders geringen Aufwand im Rechenzentrum punkten. Hinzu kommen Einsparpotentiale durch weniger administrativen Aufwand“, erklärt Michael Flämmich, CIO der Hüls-Unternehmensgruppe.



Michael Flämmich,
CIO der Hüls-Unternehmensgruppe

Der Anwender - DIHUG

- Firmensitz in Stadtlohn im Münsterland
- Vereint kaufmännische Dienstleistungen und Prozesse aus den Bereichen Material- und Personalwirtschaft, Informationstechnologie sowie Finanz- und Rechnungswesen
- Mit über 90 Beschäftigten werden namhafte Firmen aus der Möbelindustrie unterstützt



Firmengebäude DIHUG

Zum anderen wurde deutlich, dass die innovaphone PBX nicht nur die im Pflichtenheft aufgeführten Punkte vollumfänglich abdeckt, sondern auch darüber hinaus überzeugen konnte: „Bei einer längeren Teststellung wurde zunehmend deutlich, dass auch die bestehenden CTI-Lösungen leicht zu integrieren waren. Das kompakte „Kästchen“ – das VoIP-Gateway, auf dem die innovaphone PBX läuft –, erfüllte somit alle Voraussetzungen an eine moderne, zukunftsorientierte PBX“, resümiert Michael Flämmich.

Installation und Szenario

Zur Einführung der neuen Kommunikationslösung waren einige Vorarbeiten notwendig: Die Migration von ISDN zu IP wurde durch die Ablösung des bestehenden Voxtron-Gateways durch XCapi realisiert. Die bestehende Fibre-to-desk-Verkabelung wurde durch Kupferkabel ersetzt, um PoE (Power over Ethernet) zu ermöglichen. Und schließlich mussten die Switches ausgetauscht werden, um Quality-of-Service bei der Telefonie zu ermöglichen.

Im Rahmen der sanften Migration wurde im Rechenzentrum der Hülsta-Firmenzentrale in Stadtlohn eine innovaphone Master-PBX installiert, die auf einem VoIP-Gateway IP6010 läuft. Eine weitere IP6010 wurde im redundanten Betrieb aufgebaut und übernimmt beim Ausfall der Master-PBX nahtlos deren Funktionen, so dass eine reibungslose und störungsfreie Kommunikation stets gewährleistet ist. Kleinere abgesetzte Standorte sind durch weitere innovaphone VoIP-Gateways an die Firmenzentrale angebunden. Die CTI-Lösungen, die in die Infrastruktur integriert wurden, werden in einem externen Rechenzentrum gehostet. Zur Bereitstellung von zentralen Lizenzen für alle Standorte dient ein innovaphone VoIP-Gateway IP0011. Des Weiteren wurde das bestehende Voxtron-Communication-Center für vertriebliche Anfragen in die Firmeninfrastruktur mit eingebunden. Hier werden alle eingehenden Telefonate für Vertriebsmitarbeiter über Call-Routing zuverlässig an die richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. An diesem Punkt gab es kleinere Probleme während der Umstellungszeit, sowohl was die Anzeige ein- und ausgehender Rufnummern anbelangte (es wurde fälschlicherweise immer eine 0 zu viel angezeigt), als auch im Hinblick auf den Umzug des Voxtron Call Centers auf einen neuen Server. Doch das für die Umstellung verantwortliche Systemhaus, die SIEVERS-GROUP aus Osnabrück, konnte die Probleme zügig lösen: „Alle während des Projekts auftretenden Probleme konnten von unserem Dienstleister gelöst werden. Hierbei hat sich überaus positiv ausgewirkt, dass die Fa. SIEVERS für alle eingesetzten Komponenten sowie die Altanlagen zertifiziert ist und somit ein hervorragendes Know-how auf allen Gebieten einbringen konnte“, lobt Michael Flämmich.

Die unmittelbare Umstellung der Infrastruktur auf das neue innovaphone-System nahm lediglich eine Woche in Anspruch. Im Rahmen der sanften Migration wurden aber peu à peu weitere Altgeräte abgelöst, so dass nach 3 Monaten ca. 90% des kompletten Rollouts erfolgt war.



Auszug aus der Produktpalette von Hülsta

Die Herausforderung

- Vereinheitlichung der Telefonieinfrastruktur in der gesamten Unternehmensgruppe
- Möglichkeit der „sanften Migration“
- Integration der bestehenden CTI-Lösungen

Die Lösung

- innovaphone VoIP-Gateways IP6010 als Plattform für die innovaphone PBX (Master-Slave)
- innovaphone VoIP-Gateway IP0011
- innovaphone IP-Telefone IP112

Mitarbeiterzufriedenheit und weitere Pläne

Die Arbeitsplätze von 400 Mitarbeitern wurden mit innovaphone Endgeräten vom Typ IP112 ausgestattet, einem Allrounder mit Farbdisplay und USB-Schnittstelle für Headsets, die ca. 50% der Beschäftigten nutzen. Gerade für viele Beschäftigte aus den Bereichen Service und Vertrieb ist das Telefon unverzichtbar und die vorhandenen Geräte waren seit vielen Jahren vertraut, so dass die Umstellung auf die neuen Geräte erst einmal gewöhnungsbedürftig war. Durch interne Schulungen konnte jedoch relativ zeitnah die notwendige Akzeptanz für die neuen Geräte unter den Mitarbeitern aufgebaut werden. Die Sprachqualität wird durchweg als „sehr gut“ empfunden.

Was die Administration des innovaphone-Systems anbelangt, konnte die firmeninterne IT nach einer kurzen Einarbeitungszeit den Rollout ohne externe Unterstützung durchführen. „Inzwischen sind die notwendigen administrativen Arbeiten zur Routine geworden“, sagt Michael Flämmich. „Auch Umzüge unserer Mitarbeiter sind nun denkbar einfach: Der Mitarbeiter nimmt einfach sein Telefon mit und schließt es am neuen Arbeitsplatz über den integrierten LAN-Switch wieder an. Ein umfangreiches Rangieren am alten Telefonverteiler entfällt vollständig“, bestätigt Michael Flämmich. Software-Updates der Endgeräte erfolgen zentral über die innovaphone PBX. Auch ein Neustart der innovaphone PBX geschieht, wenn überhaupt in seltenen Fällen notwendig, innerhalb weniger Sekunden. Daher ist es nicht erstaunlich, dass auch das abschließende Resümee des CIO der Hüls-Unternehmensgruppe äußerst positiv ausfällt: „Durch die neue IP-Telefonie ist Vieles einfacher geworden. Sei es ein Umzug eines Beschäftigten innerhalb des Standorts, sei es die Administration. Eine Erweiterung erfolgt nicht mehr über Baugruppen, sondern über Lizenzen. Wir sind somit für die Zukunft gut aufgestellt und sehen nun einer Umstellung auf die neuen NGN-Netze entspannt entgegen.“

Die zukünftigen Pläne der Hüls-Unternehmensgruppe beinhalten die Integration eines weiteren Produktionsstandortes in die innovaphone-Infrastruktur sowie die Einbindung analoger Endgeräte wie Fax, Modem etc. mit Hilfe von innovaphone IP-Adaptoren.

Vorteile für den Kunden

- Einfache Administration und Wartung
- Zentrale Software-Updates der Endgeräte über innovaphone PBX
- Erweiterung der Infrastruktur durch Lizenzen
- Einfache Integration neuer Standorte und Arbeitsplätze



Auszug aus der Produktpalette von Hülsta

Auf einen Blick



Der Kunde:

DIHUG

- Firmensitz in Stadtlohn im Münsterland
- Vereint kaufmännische Dienstleistungen und Prozesse aus den Bereichen Material- und Personalwirtschaft, Informationstechnologie sowie Finanz- und Rechnungswesen
- Unterstützt mit über 90 Beschäftigten namhafte Firmen aus der Möbelindustrie

Die Herausforderung:

- Vereinheitlichung der Telefonieinfrastruktur in der gesamten Unternehmensgruppe
- Möglichkeit der „sanften Migration“
- Integration der bestehenden CTI-Lösungen

Die Lösung:

- innovaphone VoIP-Gateways IP6010 als Plattform für die innovaphone PBX (Master-Slave)
- innovaphone VoIP-Gateway IP0011
- innovaphone IP-Telefone IP112

Die Vorteile für den Kunden:

- Einfache Administration und Wartung
- Zentrale Software-Updates der Endgeräte über innovaphone PBX
- Erweiterung der Infrastruktur durch Lizenzen
- Einfache Integration neuer Standorte und Arbeitsplätze

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2019 innovaphone® AG. (E 07/2019)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.