innovaphone
communicate. connect. collaborate.

innovaphone Case Study

Globale Vernetzung aller Firmenstandorte mit der innovaphone PBX

ERBER Group

Die ERBER Group mit Firmensitz im niederösterreichischen Getzersdorf ist eine international agierende Firmengruppe, die zu den Marktführern im Bereich der Lebens- und Futtermittelsicherheit gehört.

Eine nachhaltige Unternehmenskultur prägt die Firmengruppe mit rund 1400 Mitarbeitern an 50 Niederlassungen weltweit. Die heterogene Kommunikationsinfrastruktur wurde nun ersetzt durch ein modernes, einheitliches innovaphone IP-Telefonie- und UC-System.

ERBER Group

Es liegen Welten zwischen der alten und der neuen Anlage. [...] Wir können uns zahlreiche Techniker-Stunden sparen, weil die Konfiguration und Wartung der innovaphone PBX einfach und mit weitaus weniger zeitlichem Aufwand möglich ist. Unsere Administratoren schätzen die neuen, umfangreichen Möglichkeiten, die man damit hat!

Andreas Hahn
Team Leader IT Infrastructure,
ERBER IT Service & Co KG

Unterschiedliche technische Herausforderungen an den weltweit disparaten Niederlassungen

Bei den weltweit mehr als 50 Standorten der ERBER Group, die von Panama bis Kambodscha, von Brasilien bis nach China reichen, gab es einen Wildwuchs unterschiedlichster Kommunikationsanlagen. Einige stammten von einem namhaften französischen Hersteller, bei anderen handelte es sich um lokal verfügbare Telefonanlagen von Providern vor Ort. Auch die Größe der einzelnen Niederlassungen ist vollkommen unterschiedlich, von 5 Mitarbeitern in kleinen Büros bis hin zu großen Standorten mit bis zu 300 Mitarbeitern.

Nachdem sich herausgestellt hatte, dass die Umstellung der bestehenden Telefonanlage auf IP technisch nur schwer umsetzbar war, vor allem an den kleineren Standorten, fiel die Entscheidung für eine neue Telefonanlage mit dem Ziel, alle Firmenstandorte global über bestehende VPN-Verbindungen zu vernetzen und sämtliche Mitarbeiter in einen einheitlichen Rufnummernplan einzubinden. Darüber hinaus wurde ein Pflichtenheft erstellt, das die weiteren Anforderungspunkte an das neue System definierte. Dazu gehörte

- :: die Verfügbarkeit moderner UC-Anwendungen für die Mitarbeiter, auch mobil
- :: die Möglichkeit, die neue PBX an lokale Telefonnetze mit allen gängigen Anschlusstypen (SIP, Analog, ISDN) anzubinden
- :: die Möglichkeit, die Telefonanlage selbst zu administrieren
- :: die Verfügbarkeit des vollen lokalen Funktionsumfangs bei Ausfall von WAN-Links
- :: die Einsparung von Kosten durch effiziente Vernetzung der Mitarbeiter weltweit.

Dass die innovaphone PBX letzten Endes gegenüber anderen am Markt erhältlichen Systemen als Favorit abschnitt, lag vor allem daran, „dass mit innovaphone eine einfache Vernetzung möglich ist. Die einzelnen Anlagen können mit dieser Lösung als Standalone-Systeme aufgebaut werden und die Möglichkeiten der Fehlerbehebung sind herausragend“, erklärt Andreas Hahn, Team Leader IT Infrastructure bei der ERBER IT Service & Co KG.

Was die Verantwortlichen darüber hinaus von der innovaphone PBX überzeugte, war die Tatsache, dass die einzelnen TK-Anlagen in den Niederlassungen durch separate VoIP-Gateways voneinander unabhängig auf eigene Amtszugänge zugreifen können.

Der Kunde - ERBER Group

- Firmensitz in Getzersdorf in Niederösterreich
- Gehört zu den Marktführern im Bereich Lebens- und Futtermittelsicherheit
- Insgesamt ca. 1400 Mitarbeiter an 50 weltweiten Niederlassungen

Firmengebäude ERBER

Die Herausforderung

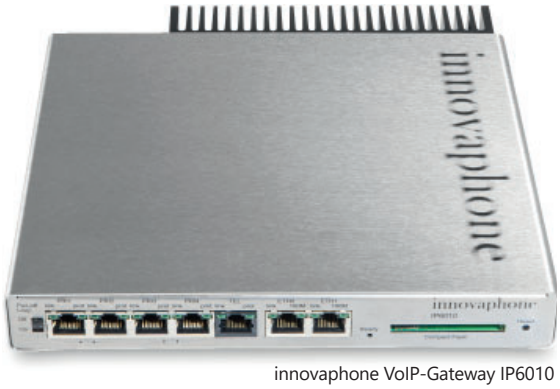
- Wildwuchs diverser Telefonanlagen an den mehr als 50 Standorten
- Technische Voraussetzungen vor Ort waren höchst unterschiedlich
- Installationsprozess musste bei laufendem Betrieb durchgeführt werden

Installationsprozess, technische Herausforderungen

Durch die Internationalität der ERBER Group und die weltweit disparaten Niederlassungen ergaben sich für die Installation der neuen innovaphone PBX mehrere technische Herausforderungen. Zum einen galt es, den gesamten Installationsprozess im laufenden Betrieb und ohne Ausfälle der bestehenden TK-Infrastruktur durchzuführen, so dass die neue und die alte Anlage im Parallelbetrieb geführt werden mussten. Zum anderen stellten die unterschiedlichen Voraussetzungen vor Ort die IT vor Herausforderungen: An einigen Standorten war nur eine geringe Bandbreite vorhanden, so z.B. in Vietnam, Kambodscha, Brasilien oder Panama. Unterschiede gab es auch in der Art der Anschlüsse – länderspezifisch reichte hier das Spektrum von analog über ISDN und SIP. Und nicht zuletzt unterscheiden sich auch die Mitarbeiter in den verschiedenen Ländern in ihrem Telefonieverhalten, beispielsweise sind in den USA andere Telefoniefeatures wichtig als in Europa.

Der Rollout der innovaphone-Anlage wurde in mehreren Schritten vorgenommen. Das erste innovaphone VoIP-Gateway – eine IP6010 – wurde am Hauptstandort der ERBER Group in Getzersdorf installiert. Innerhalb von zwei Jahren wurden peu à peu 35 weitere Firmenstandorte in die innovaphone Infrastruktur mit eingebunden. Vor dem ersten Rollout erhielt die IT-Abteilung der ERBER Group eine Schulung durch das das Projekt betreuende Partnerunternehmen ACP Holding Österreich GmbH, Spezialist in Sachen IT-Infrastruktur. Anschließend konnte die Konfiguration der neuen innovaphone TK-Anlage weitgehend von der hauseigenen IT übernommen werden. Lediglich in besonderen Fällen – z.B. bei Spezialanforderungen in Sachen Routing – wurden Techniker der ACP hinzugezogen. Die Auswahl der innovaphone VoIP-Gateways, über die die innovaphone PBX realisiert wird, variierte je nach Größe des Standorts vom großen IP6010 mit bis zu 60 Kanälen bis hin zu den VoIP-Gateways für kleinere Niederlassungen vom Typ IP811 und IP311. Zur Einbindung analoger Geräte wie Fax oder Türöffner wurden zusätzlich innovaphone Analogadapter IP29 installiert. An Einsatzstellen, wo robuste DECT-Telefonie gefordert ist – beispielsweise in Fertigungsumgebungen oder in Lagerhallen – wurden innovaphone DECT-Telefone IP64 und IP1202-Sender in die IP-Infrastruktur integriert.

An den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter wurden innovaphone IP-Telefone vom Typ IP112 installiert, die mit ihrem großen Farbdisplay und 16 Funktionstasten für hohen Telefoniekomfort sorgen. An Rezeptionsarbeitsplätzen kommen die Design-Telefone von innovaphone, IP222 mit Beistellmodulen, zum Einsatz, Gewinner des „red dot design award: product design"-Preises. Für Mitarbeiter, die mobil erreichbar sein müssen, steht die myPBX App zur Verfügung, mit der sie überall, jederzeit und auf jedem Device (Smartphone, Tablet) angerufen werden können und mit der auf zahlreiche UC-Funktionalitäten wie beispielsweise Voicemail zugegriffen werden kann. Insgesamt hat die ERBER Group 1222 innovaphone UC-Lizenzen erworben.



innovaphone VoIP-Gateway IP6010

Die Lösung

- Eine IP6010 am Hauptstandort in Getzersdorf
- Weitere innovaphone VoIP-Gateways an 35 Standorten, von IP6010 bis zu IP811 und IP311, je nach Standortgröße
- Analogadapter IP29 zur Einbindung analoger Geräte wie Fax oder Türöffner
- DECT-Telefone IP64 und IP1202-Sender in Fertigungsumgebungen und Lagerhallen
- Endgeräte: innovaphone IP112 und IP222
- 1222 UC-Lizenzen

innovaphone Design-Telefon IP222

Auf die Frage, ob und in welcher Form Probleme im Rahmen des Installationsprozesses aufgetaucht sind, antwortet Andreas Hahn: „Im Großen und Ganzen verlief die Installation des neuen innovaphone Systems überraschend einfach und störungsfrei. Es gab lediglich einige kleinere Schwierigkeiten, die mit den lokalen Gegebenheiten zu tun hatten. So konnte etwa in Brasilien der lokale Telefonanschluss nicht konfiguriert werden, weil die vom Provider zur Verfügung gestellten Schnittstellenparameter nicht kompatibel waren. Hier zahlte sich die enge Zusammenarbeit mit dem innovaphone Support aus: Nach gemeinsamem Troubleshooting wurde eine Software zur Verfügung gestellt, welche die notwendigen Parameterpunkte enthalten hat. In China standen wir vor dem Problem, dass eine Lieferung der innovaphone PBX nicht möglich war. Gerade die beiden Standorte in China stellen uns weiterhin vor Herausforderungen. Die innovaphone Hardware kann dort nicht direkt gekauft werden und aufgrund des fehlenden CCC-Zertifikats ist auch der Import nicht möglich. Hierfür werden wir noch eine Lösung finden müssen."

Zufriedenheit und weiterer Ausblick

Insgesamt ist man bei der ERBER Group sehr zufrieden mit der neuen innovaphone Lösung. „Vor allem die Sprachqualität, auch nach Übersee, bei Latenzen bis zu 300ms und geringer Bandbreite, ist außerordentlich gut", bilanziert Andreas Hahn. Und auch die Administration und Wartung der neuen Telefonanlage begeistert den IT-Verantwortlichen: „Es liegen Welten zwischen der alten und der neuen Anlage. Bei ersterer mussten Firmenupdates teilweise noch über serielle Anschlüsse eingespielt werden. Die Administration war nur mit einer veralteten Applikation möglich. Anders bei innovaphone: Wir können uns zahlreiche Techniker-Stunden sparen, weil die Konfiguration und Wartung der innovaphone PBX einfach und mit weitaus weniger zeitlichem Aufwand möglich ist. Unsere Administratoren schätzen die neuen, umfangreichen Möglichkeiten, die man damit hat."

Die Vorteile für den Kunden

- Einheitliche Kommunikationsinfrastruktur, in die die weltweiten Niederlassungen eingebunden sind
- Verfügbarkeit moderner UC-Applikationen, auch mobil
- Einfache Administration und Wartung der neuen Telefonanlage

Auf einen Blick

Der Kunde:

ERBER Group

- Firmensitz in Getzersdorf in Niederösterreich
- Gehört zu den Marktführern im Bereich Lebens- und Futtermittelsicherheit
- 1400 Mitarbeiter an 50 weltweiten Niederlassungen

Die Herausforderung:

- Wildwuchs diverser Telefonanlagen an den mehr als 50 Standorten
- Technische Voraussetzungen vor Ort waren höchst unterschiedlich
- Installationsprozess musste bei laufendem Betrieb durchgeführt werden

Die Lösung:

- Eine IP6010 am Hauptstandort in Getzersdorf
- Weitere innovaphone VoIP-Gateways an 35 Standorten, von IP6010 bis zu IP811 und IP311, je nach Standortgröße
- DECT-Telefone IP64, IP1202-Sender in Fertigungsumgebungen und Lagerhallen
- Endgeräte: innovaphone IP112 und IP222
- 1222 UC-Lizenzen

Die Vorteile für den Kunden:

- Einheitliche Kommunikationsinfrastruktur, in die die weltweiten Niederlassungen eingebunden sind
- Verfügbarkeit moderner UC-Applikationen, auch mobil
- Einfache Administration und Wartung der neuen Telefonanlage

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 © 2020 innovaphone® AG. (E 02/2020)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

innovaphone
communicate. connect. collaborate.