

Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: VoIP PBX Installation beim Deutschen Hausärzterverband e.V. ::

Deutscher Hausärzterverband e.V.

Mit über 32.000 Mitgliedern ist der Deutsche Hausärzterverband e.V. der größte Berufsverband niedergelassener Ärzte in Deutschland. Er vertritt gezielt die beruflichen und wirtschaftlichen Interessen der Hausärzte und fungiert gegenüber den Krankenkassen als Vertragspartner. Sitz des Bundesvorsitzenden ist Berlin, in den einzelnen Bundesländern firmieren 17 Landesverbände. An den Standorten in Berlin, Stuttgart, Hamburg und Haan wurde jetzt die Telekommunikationsinfrastruktur modernisiert und auf ein IP-Kommunikationssystem von innovaphone umgestellt.

Eine klassische Alcatel TK-Anlage hat jahrelang ihren Dienst am alten Standort des Hausärzterverbandes in Köln reibungslos versehen. Doch inzwischen war die Infrastruktur überaltert, die zusätzlichen Möglichkeiten neuerer Systeme standen nicht zur Verfügung. Das Anforderungsprofil an eine neue Telefonanlage beinhaltete folgende Punkte:

- :: höhere Flexibilität bei der Einrichtung neuer Standorte bzw. bei internen Umzügen
- :: geringere Administrationskosten
- :: selbstständige Konfiguration und Management
- :: Energieeffizienz: Stichwort „Green IT“
- :: Hochverfügbarkeit und maximale Sicherheit.

Um bereits getätigte Investitionen zu schützen und den reibungslosen Übergang in die neue Technologie zu garantieren, sollte außerdem die Möglichkeit der sanften Migration bestehen. Nachdem der Hausärzterverband gemeinsam mit der BECHTEL GmbH in Köln, die in Frage kommenden Lösungen gesichtet hatte, entschied man sich für eine innovaphone PBX.

Umsetzung der IP-Telefonie-Lösung

Erster Schritt beim Einstieg in die neue VoIP-Technologie war die Kopplung der bestehenden Alcatel OmniPBX in Köln mit einem VoIP-Gateway IP6000 von innovaphone. Dieses fungiert als Master-PBX, eine zweite IP6000 wurde im Redundanzbetrieb aufgebaut. Durch das Master-Slave-Szenario ist automatisch eine Back-up-Version für die lokale PBX sichergestellt. Bei einem Ausfall der lokalen PBX, aber bestehender IP-Verbindung zur Zentrale, übernimmt letztere nahtlos die Arbeit der lokalen PBX. Auf diese Weise ist die ständige Verfügbarkeit des Telefonsystems gesichert. Für die Einbindung nicht VoIP-fähiger Endgeräte wie Fax und Türöffner in die innovaphone PBX werden zwei IP28 IP-Adapter sowie mehrere IP-Adapter vom Typ IP24 an den verschiedenen Standorten eingesetzt. Die abgesetzten Standorte werden mit der Zentrale über IP800-Gateways und LAN- bzw. MPLS WAN verbunden. Als Endgeräte sind insgesamt ca. 120

IP-Telefone vom Typ IP240 in Gebrauch, die durch ihre alphanumerische Tastatur sehr einfach und komfortabel zu bedienen sind.

Die innovaphone PBX ist eine vollwertige Unified Communications Suite. Unter den vielen möglichen Applikationen nutzt der Hausärzterverband die innovaphone Voice-mail, eine professionelle integrierte Anrufbeantworter-Lösung, die für jeden Teilnehmer an der innovaphone PBX und an jedem Standort verfügbar ist. Gesteuert wird der Voicemail-Dienst einfach und komfortabel über die Funktionstasten am Telefon. Ebenfalls im Einsatz ist die CTI-Software Estos IXI-Call, mit der alle wichtigen Telefonfunktionen wie Anwahl, Annehmen, Auflegen, Rückfrage, Makeln und Weiterleiten gemanagt werden können sowie der innovaphone PBX Operator. Dieser computergestützte Vermittlungsarbeitsplatz kann auf die Warteschleife der innovaphone PBX zugreifen und Rufe nach Belieben weitervermitteln. Die Anrufaufzeichnung wird vom innovaphone Reporting übernommen, einem Tool, mit dem man sich ganz unkompliziert einen Überblick über die Rufe innerhalb des Hausärzterverbandes verschaffen kann.

Schnelle , hervorragendes Handling

Die schrittweise Umstellung der Standorte und Abteilungen des Hausärzterverbandes durch sanfte Migration nahm ins-



Deutscher Hausärzterverband e.V.



gesamt ein Jahr in Anspruch. Die Umstellung eines einzelnen Standortes ist jedoch innerhalb eines Arbeitstages möglich. Die zuständigen Mitarbeiter aus der IT-Abteilung wurden ausschließlich durch die BECHTLE eingewiesen – zusätzliche Schulungen waren nicht notwendig. Allerdings wird in Kürze ein Mitarbeiter der Systemadministration an einer Trainingseinheit beim Hersteller innovaphone teilnehmen. Die Administration der neuen Anlage erfolgt ausschließlich durch Mitarbeiter im eigenen Hause, Wartungsarbeiten und Updates werden zeitweise von der BECHTLE übernommen.

Gerald Rabeneck, Account Manager und primärer Ansprechpartner im Bereich Networking Solutions bei der BECHTLE in Köln, ist begeistert von der einfachen Bedienbarkeit der innovaphone Endgeräte: „Die Eingewöhnungszeit der Mitarbeiter war minimal, da sich die innovaphone Endgeräte durch ihre intuitive Bedienbarkeit auszeichnen. Dank QoS (Quality of

Service) im MPLS WAN ist die Sprachqualität sehr gut. Gerade wenn man an wechselnden Standorten tätig ist, ist das innovaphone System vergleichbaren Systemen im Handling überlegen: Durch einfaches Anmelden lässt sich der komplette Telefonanschluss beispielsweise von Berlin nach Köln ziehen. Die Verknüpfung mit ProCall hat den Vorteil, dass sich auch Kontakte aus anderen Anwenderprogrammen wie Outlook oder Firefox simpel und ohne großen Aufwand anwählen lassen.“ Hinzu kommt, dass das Einrichten von Rufumleitungen ebenso einfach realisierbar ist.

Zukünftige Planung

Beim Hausärzterverband ist man sich aufgrund der guten Erfahrungen einig darin, dass neue Standorte ausschließlich mit der innovaphone Lösung ausgestattet werden. Auch die Einrichtung von Heimarbeitsplätzen ist in der Planung. Dem Hersteller innovaphone schreibt man die mobile Integration der Lösung in die Blackberry-Um-

gebung auf die Wunschliste. Ein weiterer Punkt wäre die Integration von Faxgeräten auf der innovaphone PBX.

Tim Dähn, Systemadministrator beim Hausärzterverband, zieht ein durchgehend positives Fazit: „Als moderner Verband müssen wir auf die unterschiedlichsten Situationen schnell und flexibel reagieren können. Dazu gehört auch, dass wir kurzfristig auswärtige Termine wahrnehmen müssen. Durch die IP-Kommunikationslösung von innovaphone sind wir in der Lage, auch außerhalb unserer Büroräume zuverlässig erreichbar zu sein.“