

innovaphone Case Study

Die neue Kommunikationslösung von innovaphone gewährleistet eine extrem hohe Verfügbarkeit sowie die ständige Erreichbarkeit bei mobene



mobene

Die Mobene GmbH & Co. KG mit Firmensitz in Hamburg gehört zu den führenden Mineralölhandelsunternehmen in Deutschland. Rund 320 Mitarbeiter betreuen mehr als 30.000 gewerbliche und behördliche Verbraucher sowie über 250.000 private Endkunden.

Über ein Vertriebsnetz mit rund 30 Standorten erreichen Mineralölprodukte verschiedener prominenter Marken bundesweit gewerbliche und behördliche Verbraucher. Das Unternehmen, das aus der Fusion zweier Firmen hervorging, hat mit der innovaphone Lösung seine Kommunikationsinfrastruktur modernisiert und ein einheitliches System für alle Niederlassungen eingeführt.

mobene
Mobilität und Energie

”

Unsere laufenden Betriebskosten konnten wir im Vergleich zu der alten Lösung um ca. 25% senken!

”

Michael Peter
Senior Referent IT bei mobene

Die innovaphone PBX punktet durch zentrale Administrierbarkeit und minimalem Schulungsaufwand

Entstanden aus dem Zusammenschluss der aws Wärme Service GmbH sowie der Aral Direkt GmbH, verfügte die Mobene GmbH & Co. KG über eine heterogene TK-Anlagenlandschaft mit einem Nebeneinander unterschiedlichster Systeme und Hersteller. Die Verteilung der ankommenden Anrufe gestaltete sich schwierig, da kein ACD-System (Automatic Call Distribution) im Einsatz war, das für eine optimale Ausnutzung der eigenen Ressourcen sorgte. Waren alle Leitungen besetzt, wurden die zusätzlich eintreffenden Anrufe an ein externes Call Center weitergeleitet. Vor diesem Hintergrund war die Zielsetzung für eine neue TK-Anlagen-Lösung klar: Es sollte eine einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten installiert werden, inklusive einer ACD-Lösung. Maßgebend war der Grundsatz von mobene, an den einzelnen, häufig nur mit einem bis fünf Mitarbeitern besetzten Standorten, so wenig Hardware wie möglich zu verbauen. Last but not least sollte ein ausgereiftes Redundanzkonzept für maximale Ausfallsicherheit sorgen. Im Einzelnen enthielt das Anforderungsprofil folgende Punkte:

- :: Bessere Auslastung der Ressourcen
- :: Einheitliche TK-Endgeräte
- :: Zentrales Management
- :: IP-basierte Lösung
- :: Möglichkeit, die Lösung an den SIP-Trunk des Carriers anzubinden
- :: Standortübergreifendes Redundanzkonzept

Nach eingehender Sichtung der in Frage kommenden Hersteller hatten die beiden Anbieter innovaphone AG und die zur Enghouse AG gehörende Voxtron GmbH die Nase vorn. Ausschlaggebend für diese Entscheidung war, „dass es sich um deutsche bzw. europäische Hersteller handelt, die wirtschaftlich solide aufgestellt sind und untereinander gut kooperieren. Auch in punkto Kosten und technische Ausgereiftheit der Produkte lagen die beiden Hersteller an erster Stelle“, sagt Michael Peter, Senior Referent IT bei der Firma mobene.

Die Architektur der neuen Lösung

In die neu installierte VoIP-Infrastruktur sind momentan 24 Niederlassungen und zwei Rechenzentren des Unternehmens eingebunden. Die beiden Rechenzentren in Oberhausen und Essen sind mit innovaphone PBXen ausgestattet, die redundant aufgebaut sind, d.h. bei einem Ausfall übernimmt das Standby PBX-System automatisch und ohne Verzögerung die Funktion der innovaphone PBX. An den anderen Standorten des Unternehmens sind Slave PBXen aufgebaut, die ihrerseits wiederum durch Slave Standbys in den Rechenzentren abgesichert sind. Auf diese Weise verfügt mobene über ein anspruchsvolles,



Der Anwender – mobene

- Das Unternehmen mit rund 320 Mitarbeitern wurde 2011 in Hamburg gegründet
- Gemeinschaftsunternehmen von BP Europa SE und Oktan Mineraloel-Vertrieb GmbH, mit je 50% Beteiligung
- Bundesweites Vertriebsnetz mit rund 30 Standorten

Die Herausforderung

- Einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten
- ACD-Lösung
- Standortübergreifendes Redundanzkonzept
- Bessere Auslastung der Ressourcen
- Zentrales Management



innovaphone VoIP Gateway IP800

extrem leistungsfähiges Redundanzszenario, das sich durch ein Höchstmaß an Stabilität und Ausfallsicherheit auszeichnet.

Um mit möglichst wenig Hardware auszukommen, sind die innovaphone Systeme in den Rechenzentren als IPVA aufgebaut, d.h. sie wurden virtuell als Software Applikationen aufgesetzt und beinhalten eine Application Platform für Reporting und Fax. Momentan sind alle Unified Communications Funktionen der innovaphone Firmware V10 wie beispielsweise Chat und Presence-Anzeige über myPBX verfügbar. Geplant ist jedoch ein Update auf die neueste innovaphone Firmware, mit der noch weitere UC-Komponenten wie Conferencing oder Application Sharing zur Verfügung stehen werden.

Der WAN-Zugang wird an den einzelnen Standorten über LANCOM-Produkte realisiert. Die Verbindung der innovaphone PBXen zum lokalen Provider wird über dezentrale SIP-Trunks hergestellt, die sich durch eine hohe Verfügbarkeit auszeichnen. Um die Sicherheit der SIP-Verbindungen zu gewährleisten, sind bestimmte Sicherheitsmechanismen notwendig. innovaphone hat diese in seinem Sicherheitskonzept implementiert und einen sog. Session Border Controller (SBC) direkt in die innovaphone VoIP-Gateways integriert. Damit werden alle relevanten Sicherheitsmechanismen bereitgestellt und eine maximale Netzwerksicherheit ist gewährleistet. Bei netzwerkbedingten Störungen greift bei mobene ein weiterer Sicherheitsmechanismus: Da Hochverfügbarkeit und ständige Erreichbarkeit in diesem Unternehmen unabdingbar sind, sichert ein Backup-System über LTE die Firmenkommunikation im Falle eines Leitungsausfalls.

Für eine optimale Verteilung der ankommenden Anrufe wird bei mobene der „innovaphone Call Connector“ von Voxtron eingesetzt. Er verbindet die innovaphone Telefonanlage mit der Voxtron Anrufverteilung und sorgt so für größtmögliche Effizienz im Anrufmanagement. Insgesamt sind ca. 165 aktive Agenten in das mobene Call Center eingebunden. Bei den abgesetzten mobene Standorten wird auf dem zentralen „Voxtron Communication Center“ (VCC) die Entscheidung getroffen, wohin ein Anruf geroutet wird. Bei VCC handelt es sich um die bewährte Kundeninteraktionslösung von Voxtron. Sie verteilt Kontakte (Anrufe, E-Mails, Chats, Fax etc.) an zuständige Mitarbeiter innerhalb der gesamten Unternehmensorganisation und basiert auf einer vorhandenen Infrastruktur.

Die Verarbeitung der Anrufe bei mobene erfolgt dabei dezentral auf den Gateways der jeweiligen Niederlassung. Dort werden bei Bedarf auch Wartefeldansagen abgespielt, sollte der Anruf nicht sofort entgegengenommen werden können.

Vorteile und Nutzen der neuen Kommunikationsinfrastruktur

Ein erster Vorteil der neuen Lösung ergab sich bereits während des Rollouts: „Die innovaphone PBX wurde an allen 24 Standorten innerhalb von 10 Wochen in Eigenregie installiert“, betont Michael Peter. Gefragt, wie die Mitarbeiter mit der neuen Telefonanlage zurechtkommen, sagt Peter: „Die Mitarbeiterzufriedenheit ist durchweg positiv. myPBX wird von fast allen Usern aktiv genutzt.“ Nach dem geplanten Upgrade auf die aktuelle Version der innovaphone PBX werden



Die Lösung

- Redundanz aufgebaute innovaphone PBXen in den Rechenzentren Oberhausen und Essen
- Slave-PBXen an allen anderen Standorten
- innovaphone Designtelefon IP222
- Unified Communications Client myPBX



innovaphone UC-Client myPBX

den Mitarbeitern noch weitere Unified Communications Komponenten zur Verfügung stehen. Kleinere Probleme während des Installationsprozesses „wurden kurzfristig durch die Hersteller selbst gelöst“, führt Peter weiter aus. Und auch ein weiterer Punkt sorgt für große Zufriedenheit bei den IT-Verantwortlichen von mobene: „Eine wichtige Prämisse für uns war die zentrale Administrierbarkeit der neuen Telefonanlage. Die innovaphone PBX kann weitestgehend zentral administriert werden – bei minimalem Schulungsaufwand für die Mitarbeiter. Neue Mitarbeiter können sehr schnell in die Materie eingearbeitet werden. Auch beim Firmwaremanagement stellt sich die innovaphone Lösung als sehr einfach dar. Hier können wir erheblich Zeit gegenüber dem Vorgängermodell einsparen, da gerade dieser Punkt bei anderen Herstellern erheblich zeitaufwändiger war, insbesondere, wenn ein Downgrade notwendig war.“ Auch bei der Anbindung neuer Standorte - einem wichtigen Aspekt bei einem dynamisch wachsenden Unternehmen wie mobene - zeigt sich die innovaphone Lösung als äußerst unkompliziert: „Neue Niederlassungen oder kleinere Standorte können innerhalb kürzester Zeit in die Firmeninfrastruktur integriert werden“.

Was den Kostenaspekt der neuen Kommunikationsinfrastruktur anbelangt, der ein weiterer zentraler Punkt des Anforderungskatalogs war, so stellte sich auch hier die innovaphone/Voxtron-Lösung als eine gute Entscheidung heraus: „Unsere laufenden Betriebskosten konnten wir im Vergleich mit der alten Lösung um ca. 25% senken. Hinzu kommt, dass wir die Kosten durch den Abschluss von Wartungsverträgen mit den beiden Herstellern innovaphone und Voxtron über 5 Jahre planbar gestalten konnten“, fügt Michael Peter hinzu.

Durch das anspruchsvolle Redundanzkonzept (redundante Telefonie und redundantes WAN) und die dezentrale Verfügbarkeit der Telefonanlage über dezentrale SIP-Trunks und den „innovaphone Call Connector“ mit Failover über innovaphone Queue-Steuerung konnte mobene das hohe Ziel erreichen, das es sich beim Punkt „Verfügbarkeit“ gesteckt hatte: Extrem hohe Verfügbarkeit, um die ständige Erreichbarkeit des Unternehmens sicherzustellen.

Fazit und Ausblick

Michael Peter fasst seine Erfahrungen mit dem neuen System kurz zusammen: „Die neue Lösung ist sehr gut skalierbar. Neue Standorte können innerhalb kürzester Zeit angebunden werden, da die Hardware keine langen Lieferzeiten hat. Das Management der Lizenzen durch die Hersteller innovaphone und Voxtron ist effizient: Alles Punkte, die uns dazu bewogen haben, innovaphone und Voxtron als Standard in der Unternehmensgruppe zu definieren. Folglich werden neue Standorte oder Unternehmen, die zugekauft wurden, ebenfalls mit diesem System ausgerüstet.“ Für die nahe Zukunft ist die Einführung einer ERM-Lösung (Email Response Management) von Voxtron geplant, um den Email-Verkehr im Unternehmen zu optimieren. Darüber hinaus wird über die Implementierung von WebRTC nachgedacht, um die innovaphone Video-Lösung zu unterstützen. Nicht zuletzt freut man sich auf die neue innovaphone Firmware, mit der Application Sharing und Conferencing verfügbar sein werden.



innovaphone IP Telefon IP222

Die Vorteile für den Kunden

- Zentrale Administrierbarkeit
- Minimaler Schulungsaufwand für die Mitarbeiter
- Einfache und schnelle Einbindung weiterer Niederlassungen
- Reduzierung der Betriebskosten
- Extrem hohe Verfügbarkeit und ständige Erreichbarkeit des Unternehmen



innovaphone Unified Communications

Auf einen Blick



Kunde:

mobene

- Das Unternehmen mit rund 320 Mitarbeitern wurde 2011 in Hamburg gegründet
- Gemeinschaftsunternehmen von BP Europe SE und Oktan Mineraloel-Vertrieb GmbH, mit je 50% Beteiligung
- Bundesweites Vertriebsnetz mit rund 30 Standorten

Herausforderung:

- Einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten
- ACD-Lösung
- Standortübergreifendes Redundanzkonzept
- Bessere Auslastung der Ressourcen
- Zentrales Management

Lösung:

- Redundant aufgebaute innovaphone PBXen in den Rechenzentren Oberhausen und Essen
- Slave-PBXen an allen weiteren Standorten
- innovaphone Designtelefon IP222
- Unified Communications Client myPBX

Vorteile für den Kunden:

- Zentrale Administrierbarkeit
- Minimaler Schulungsaufwand für die Mitarbeiter
- Einfache und schnelle Einbindung weiterer Niederlassungen
- Reduzierung der Betriebskosten
- Extrem hohe Verfügbarkeit und ständige Erreichbarkeit des Unternehmen

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 © 2015 innovaphone® AG. (E 11/2015)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS