

Die Novitas BKK entscheidet sich für eine innovaphone PBX und vereinheitlicht ihre TK-Infrastruktur über alle Standorte hinweg



Der Kunde

Die Novitas BKK blickt auf eine lange Tradition zurück und gehört heute zu den größten Betriebskrankenkassen in Deutschland. Ihre Wurzeln liegen am Anfang des 19. Jahrhunderts, als Alfred Krupp für seine Mitarbeiter die „Hilfs-Krankenkasse der Kruppschen Gußstahlfabrik“ gründete. Die damalige Grundidee einer Solidargemeinschaft aller Versicherten prägt bis heute das Leitbild der Novitas BKK. Viele namhafte Betriebskrankenkassen wie die von Thyssen Stahl oder Gruner + Jahr haben sich unter dem Dach der Novitas BKK vereinigt.

Im Jahr 2010 fusionierte das Unternehmen mit der ktpBKK. Im Zuge der Zusammenlegung entstand der Wunsch nach einer einheitlichen TK-Infrastruktur. Mit der innovaphone Lösung wurde ein standortübergreifendes, komfortables VoIP-System realisiert.

NOVITAS BKK
GEMEINSAM GESUND

Durch die innovaphone PBX konnten die Gesamtkosten wie auch die Kosten für die Systemverwaltung bei der Novitas BKK gesenkt werden.



Die Novitas BKK benötigte eine hochmoderne Kommunikationsinfrastruktur, in die die zahlreichen Niederlassungen problemlos eingebunden werden können



Herr Marc Illbruck
von der Novitas BKK

Die Ausgangssituation

Im Rahmen der Fusion der Novitas BKK mit der ktpBKK kamen nicht nur zwei Unternehmen, sondern auch deren TK-Infrastrukturen zusammen. Wie so häufig war das Resultat kein einheitlicher Anlagenverbund, sondern ein heterogenes Durcheinander unterschiedlichster Hersteller und Anlagensysteme. Infolgedessen konnten die prinzipiell zur Verfügung stehenden Leistungsmerkmale nur eingeschränkt oder gar nicht abgerufen werden. Hinzu kamen hohe Mietkosten bei den Altanlagen – alles Gründe, die die Verantwortlichen über eine neue TK-Infrastruktur nachdenken ließen.

Daraufhin wurde ein Pflichtenheft erstellt, das folgende Punkte enthielt:

- :: das neue VoIP-Kommunikationssystem musste den wachsenden Bedarf an zusätzlichen Nebenstellen abdecken
- :: es sollte die Möglichkeit bieten, auch langfristig Hard- und Softwareerweiterungen durchzuführen
- :: die Gesamtkosten wie auch die Kosten für die Systemverwaltung sollten gesenkt werden
- :: die Mobilität der Benutzer sollte gesteigert werden (zu gleich flexible und mobile interne und externe Arbeitsplätze)
- :: standortübergreifende Telekommunikationsinfrastruktur; offene Industriestandards
- :: höchste Verfügbarkeit
- :: zeitgemäße, moderne Arbeitsplätze
- :: Zusammenfassung in ein komfortables VoIP-/ITK-System
- :: Verschlüsselung (jedes Netz und jedes Gerät mit einschließend)
- :: Sanfte Migration, unter Ausnutzung vorhandener IT-Komponenten

Nachdem das Projekt europaweit ausgeschrieben worden war, erhielt die Firma effexx, die mit der innovaphone Lösung antrat, den Zuschlag. Mit der Auftragserteilung waren zwei besondere Herausforderungen verbunden: Zum einen musste die gesamte Neuinstallation in einem Zeitrahmen von maximal fünf Monaten abgewickelt werden. Zum anderen verfügten die einzelnen Standorte über ganz verschiedene Netzwerke unterschiedlichster Anbieter, teilweise mit Network Address Translation (NAT).

Der Anwender - Novitas BKK

- Die Novitas BKK gehört heute mit ihren 400.000 Versicherten zu den größten Betriebskrankenkassen in Deutschland
- Die damalige Grundidee aus dem Jahre 1828 - eine Solidargemeinschaft aller Versicherten - prägt noch heute das Leitbild
- Im Jahre 2010 fusionierte die Novitas BKK mit der ktpBKK

Die Herausforderung

- Standortübergreifende VoIP Telekommunikationsinfrastruktur mit offenen Industriestandards
- Senkung der Kosten für die Systemverwaltung
- Sanfte Migration unter Ausnutzung der vorhandenen IT-Komponenten



Installation und technische Architektur der Lösung

Die Novitas BKK verfügt über einen Hauptstandort in Duisburg und einen, zur damaligen Zeit zweiten großen Standort in Essen. Hinzu kommen 35 mittlere und kleine Niederlassungen mit ca. 5 – 90 Mitarbeitern, die allesamt in das neue einheitliche VoIP-Kommunikationssystem mit eingebunden wurden. Über alle Standorte verteilt sollten auf diese Weise ca. 1000 Mitarbeiter mit einer VoIP-Lösung ausgestattet werden.

Am Hauptsitz in der Schifferstraße in Duisburg wurde ein innovaphone VoIP-Gateway IP6010 als zentrales System aufgebaut. Ein virtuelles Abbild der innovaphone VoIP-Lösung wurde in die bestehende VMware-Umgebung installiert. Dadurch wurde eine weitere Sicherheitsebene geschaffen. Die Anbindung an das öffentliche Amt (ISDN) erfolgt über 5 getrennte S2M-Gateways. Damit führen auch einzelne Ausfälle von Amtsleitungen nicht dazu, dass die Novitas BKK nicht mehr von ihren Kunden erreicht werden kann.

An das Hauptsystem in Duisburg wurde das bestehende Call Center-System angeschlossen. In Essen wurde ein innovaphone VoIP-Gateway IP6010 als sog. Slave aufgesetzt. Damit ist volle Redundanz durch ein weiteres, redundant arbeitendes PBX-System gegeben – beim Ausfall des Standorts Duisburg springt die IP6010 in Essen ein und übernimmt deren Funktionen vollständig. Die überwiegende Anzahl der kleineren Standorte sind ebenfalls als „Slaves“ eingerichtet und verfügen damit ebenso über maximale Ausfallsicherheit. Daneben gibt es weitere, sehr kleine Niederlassungen, die lediglich mit einem IP-Telefon ausgestattet sind und über keinen eigenen Amtsanschluss verfügen. An allen Arbeitsplätzen stehen den Mitarbeitern IP-Telefone, Faxdurchwahl sowie eine Call Center Agent Software zur Verfügung. Damit ist die Erreichbarkeit auch in Ausnahmesituationen sichergestellt.

Die Installation der neuen innovaphone Lösung nahm insgesamt fünf Monate in Anspruch. Währenddessen gab es keine nennenswerten Probleme, doch die Tatsache, dass die Netzwerke der verschiedenen Standorte von vielen unterschiedlichen Anbietern stammten und daher umfangreiche Abstimmungen erforderlich waren, stellte sich als vergleichsweise zeitaufwändig heraus.

Mitarbeiterzufriedenheit und Ausblick

Anfangs hatten die Mitarbeiter vor allem mit einem „Luxusproblem“ zu kämpfen – die bessere Sprachqualität war gewöhnungsbedürftig und wurde zuerst manchmal sogar als störend empfunden. Nach Aktivierung des G.711-Codecs bestand dieses Problem nicht mehr. Ebenfalls gewöhnungsbedürftig waren für einige Mitarbeiter die eher leichten und flachen Hörer der innovaphone IP222 Endgeräte. Hier konnten mit entsprechend kompatiblen USB-Headsets die Mitarbeiter zufrieden gestellt werden.

Die Lösung

- innovaphone VoIP Gateway IP6010 als zentrales System in Duisburg
- innovaphone VoIP Gateway IP6010 in Essen, das als sog. Slave aufgesetzt wurde und so für volle Redundanz sorgt
- innovaphone IP Telefone IP222



innovaphone VoIP-Gateway IP6010

Die Vorteile für den Kunden

- Erweiterbare VoIP-Lösung, ohne Einschränkung der Nutzeranzahl
- Steigerung der Mobilität aller Benutzer
- Geringer Administrationsaufwand spart deutlich Zeit ein



Zu den großen Vorteilen des innovaphone Systems gehört die zentrale Administration und Wartung. Marc Illbruck: „Aufgrund des direkten Zugriffs auf alle Anlagenteile können wir kurzfristig agieren. Des Weiteren ist die Administration zwar komplett anders als bei unseren Altanlagen, aber verständlich und gut durchführbar.“

Auch der erwartete wirtschaftliche Nutzen der neuen Lösung stellt sich ein. Die Kosten für die Neuanschaffung werden sich nach derzeitigem Stand nach drei Jahren ab Kauf amortisiert haben. Für die Zukunft gibt es Überlegungen, eventuell weitere innovaphone UC-Anwendungen in die Infrastruktur zu integrieren. Auf jeden Fall sollen weitere Standorte im Rahmen von Fusionen in die Infrastruktur mit eingebunden werden.



innovaphone IP Telefon IP222

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2014 innovaphone® AG.
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
Fotos: Novitas BKK.

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

