

innovaphone Case Study

Die Strehlow GmbH vertraut auf die VoIP- und UC-Lösung von innovaphone



Strehlow GmbH

Die rund 370 Mitarbeiter des in Magdeburg ansässigen Familienunternehmens Strehlow GmbH kümmern sich seit mehr als 25 Jahren um die Gesundheit von Patienten im häuslichen Umfeld, in Krankenhäusern, in der Rehabilitation und in Einrichtungen der Altenhilfe. Das mittelständische Handels- und Dienstleistungsunternehmen ist neben der Zentrale in Magdeburg in drei weiteren Filialen in der Stadt vertreten.

Nachdem die alte Telefonanlage ihren Dienst nicht mehr zuverlässig versah, entschied man sich für eine innovaphone PBX, die den Benutzerkomfort für die Mitarbeiter enorm verbesserte.



Die einfache Administration, Erweiterungsmöglichkeiten im Bereich der Software, das flexible Lizenzmodell, die hohe Ausfallsicherheit durch Backup und Redundanzaufbau waren weitere Punkte, die den Ausschlag für innovaphone gaben.



Florian Hänschke
Abteilungsleiter IT Strehlow GmbH

Der finale Rollout bei Strehlow nahm lediglich 6 Stunden in Anspruch



Mitarbeiter der Strehlow GmbH

Als die alte Telefonanlage bei der Strehlow GmbH immer häufiger ausfiel, war klar, dass die Unternehmenskommunikation auf neue Beine gestellt werden musste. In Abstimmung mit dem beratenden Dienstleistungsunternehmen MDCC Magdeburg-City-Com GmbH wurden verschiedene Lösungsalternativen erwogen. Der Anforderungskatalog enthielt dabei die folgenden Punkte:

- :: IP-Telefonie Lösung
- :: Optimierung des Call-Flows durch IVR (Interactive Voice Response)
- :: TAPI-Anbindung
- :: Digitales Faxen
- :: Hohe Verfügbarkeit

Dass man sich letzten Endes für eine innovaphone IP-Telefonie und UC-Lösung entschieden hat, begründet Florian Hänschke, Abteilungsleiter IT bei Strehlow, folgendermaßen: „Letzten Endes hat keine der Telefonanlagen, die wir evaluiert haben, alle Anforderungen voll umfänglich abgedeckt. Der große Vorteil des innovaphone Systems lag in der guten Integration der Voxtron Lösung, die für eine intelligente Anrufverteilung sorgt. In dieser Kombination konnten alle Erwartungen erfüllt werden.“ Daneben gaben weitere Punkte den Ausschlag für die innovaphone PBX: „Die einfache Administration, Erweiterungsmöglichkeiten im Bereich der Software, das flexible Lizenzmodell, die hohe Ausfallsicherheit durch Backup und Redundanzaufbau“ nennt Florian Hänschke in diesem Zusammenhang. Hinzu kamen alle Vorteile, die von vornherein mit der IP-Telefonie verbunden sind: Die Vernetzung aller Standorte des Unternehmens durch dedizierte Festverbindungen sowie die Möglichkeit, diese in der Telefonanlage sinnvoll zu integrieren.

Technische Umsetzung und besondere Herausforderungen

Mit MDCC hatte die Strehlow GmbH einen professionellen regionalen Partner gefunden, der das Projekt kompetent betreute und im Bereich Support für alle Fragen jederzeit bereit stand. Die gesamte Infrastruktur, die in die neue innovaphone Lösung integriert werden musste, umfasste die Firmenzentrale der Firma Strehlow in Magdeburg sowie drei weitere Standorte des Unternehmens, ebenfalls in Magdeburg. Im Rechenzentrum in der Zentrale wurde die innovaphone PBX aufgebaut, basierend auf einem innovaphone VoIP-Gateway IP0010. Letzteres verfügt über keine ISDN-Schnittstellen, sondern nur über einen SIP-Anschluss. An die IP0010 angeschlossen sind zwei Analog-Adapter innovaphone

Der Anwender – Strehlow GmbH

- Mittelständisches Familienunternehmen in der Gesundheitsbranche
- Beschäftigt etwa 370 Mitarbeiter in der Zentrale und weiteren drei Filialen in Magdeburg
- Zählen zu den führenden bundesweit agierenden Unternehmen des Hilfsmittelmarktes



innovaphone VoIP Gateway IP0010

Die Herausforderung

- Migration der Firmenzentrale und drei weitere Standorte des Unternehmens
- Senkung der Verbindungskosten
- Administration durch interne IT-Abteilung

IP28 zur Integration analoger Geräte wie Fax etc. Die drei weiteren Niederlassungen in Magdeburg sind direkt an die Haupt-PBX über WAN-Strecken des lokalen Telekommunikations-Dienstleisters MDCC angebunden. Was die Endgeräte betrifft, wurden insgesamt ca. 100 innovaphone IP241 IP-Telefone in der Zentrale und 30 IP241-Geräte an den anderen Standorten angeschlossen. Hinzu kamen 10 innovaphone DECT-Geräte für die Telefonie im Lager. Zur Nutzung der innovaphone Unified Communications Lösung wurden 15 UC-Client Lizenzen erworben. Auf diese Weise können die multiplen UC-Funktionalitäten der innovaphone PBX wie Video, Chat, Presence, Conferencing, Application Sharing etc. über den UC-Webclient myPBX genutzt werden. Bei sehr hohem Telefonieaufkommen gibt es bei Strehlow noch die Möglichkeit, die Voxtron Call Center Software zusätzlich zu nutzen.

Auf die Frage, wieviel Zeit die Installation der neuen Lösung in Anspruch genommen habe, erklärt Florian Hänschke: „Da die entsprechenden Vorarbeiten vom Dienstleistungsunternehmen MDCC bereits durchgeführt worden waren, benötigten wir für den finalen Rollout bei uns im Hause lediglich 6 Stunden. Hausintern war im Vorfeld ein Mitarbeiter bei uns circa 3 Monate mit den Vorbereitungen bis zum Rollout beschäftigt. Besondere Schwierigkeiten sind während des gesamten Projektes keine aufgetreten.“

Mitarbeiterzufriedenheit und weitere Schritte

Die Mitarbeiter bei der Strehlow GmbH zeigen sich sehr zufrieden mit der neuen Lösung. „Besonders vorteilhaft war, dass die Apparate intuitiv bedient werden können und der Schulungsaufwand damit verschwindend gering ausfiel“, zieht Florian Hänschke Bilanz. „Auf der anderen Seite war der Gewinn an Benutzerkomfort enorm im Vergleich zur Vorgängeranlage, die zugegebenermaßen auch über wenige der heute gängigen Funktionen verfügte. Besonders das zentrale Telefonbuch der innovaphone PBX stellt einen Riesenfortschritt dar.“ Bei der Sprachqualität musste man keinerlei Abstriche gegenüber einer konventionellen TK-Anlage machen. In der hausinternen IT-Abteilung ist man erfreut, wie „wartungsarm und ausfallsicher die innovaphone PBX ist“, sagt Florian Hänschke. Was die wirtschaftliche Bilanz betrifft, so sind die Vorteile der neuen Lösung nur schwer monetär darstellbar: „Insgesamt reden wir über ein höheres Investitionsvolumen im Bereich der Telefonie. Dabei darf man allerdings nicht vergessen, dass hierin auch die Kosten für Internetfestverbindungen enthalten sind, die vorher nicht angefallen waren. Auf der anderen Seite konnten natürlich Kostensenkungen durch IVR und CTI erreicht werden. Alles in allem war die Wahl der innovaphone PBX eine gute Entscheidung“, fährt Hänschke fort.

Was den zukünftigen Ausbau der Kommunikationsinfrastruktur beim Gesundheitsdienstleistungsunternehmen Strehlow betrifft, stehen noch einige Punkte auf der Agenda – unter anderem der weitere Ausbau der IVR-Module, die Einführung eines skillbasierten Routings sowie die Anbindung weiterer Firmenstandorte.



innovaphone IP Telefon IP241

Die Lösung

- innovaphone PBX auf Basis eines VoIP-Gateways IP0010
- innovaphone IP Telefon IP241
- innovaphone Unified Communications Client myPBX



Arbeitsplätze bei der Strehlow GmbH

Vorteile für den Kunden

- Einfache Wartung und Administration durch die eigene IT-Abteilung
- Senkung der Wartungskosten
- Reibungsloses und komfortables Anrufmanagement
- Einfache Bedienbarkeit und Ausbaufähigkeit
- Nutzung der multiplen UC-Funktionalitäten wie beispielsweise Video, Chat, Presence

Auf einen Blick



Kunde:

Strehlow GmbH

- Mittelständisches Familienunternehmen in der Gesundheitsbranche
- Beschäftigt etwa 370 Mitarbeiter in der Zentrale und weiteren drei Filialen in Magdeburg
- Zählen zu den führenden bundesweit agierenden Unternehmen des Hilfsmittelmarktes

Herausforderung:

- Migration der Firmenzentrale und drei weitere Standorte des Unternehmen
- Senkung der Verbindungskosten
- Administration durch interne IT-Abteilung

Lösung:

- innovaphone PBX auf Basis eines VoIP-Gateways IP0010
- innovaphone IP Telefon IP241
- innovaphone Unified Communications Client myPBX

Vorteile für den Kunden:

- Einfache Wartung und Administration durch die interne IT-Abteilung
- Senkung der Wartungskosten
- Reibungsloses und komfortables Anrufmanagement
- Einfache Bedienbarkeit und Ausbaufähigkeit
- Nutzung der multiplen UC-Funktionalitäten wie beispielsweise Video, Chat, Presence

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 © 2016 innovaphone® AG. (E 05/2016)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

