

innovaphone Case Study

Warema entscheidet sich für eine moderne IP-Lösung mit integriertem Redundanzkonzept von innovaphone



Warema

Der Sonnenlicht-Manager Warema entwickelt, produziert und vertreibt seit über 60 Jahren und mittlerweile in der zweiten Generation technisch führende, individuelle Sonnenschutz- und Steuerungslösungen. 2014 erwirtschaftete das weltweit agierende Unternehmen mit rund 3.500 Mitarbeitern einen Umsatz von 404 Millionen Euro.

Die unternehmensinterne IT-Abteilung übernimmt mit mehr als 70 Mitarbeitern die anfallenden Arbeiten im Bereich IT-Services und leistet durch ständige Optimierung und Innovation einen maßgeblichen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit der Warema Gruppe. Sie war es auch, die die am Markt angebotenen VoIP-Lösungen gesichtet, bewertet und sich schließlich für ein VoIP-System von innovaphone entschieden hat, nachdem der Vertrag für die bestehende, überalterte Hybridanlage abgelaufen war.



Wir sind sehr zufrieden mit der neuen innovaphone Lösung und auch sehr zufrieden mit der Umsetzung durch den Projektpartner IBIS und den Hersteller innovaphone!



Sebastian Scheer
System- und Netzwerkadministrator und Projektleiter bei Warema

Warema war auf der Suche nach einer einheitlichen, globalen Kommunikationslösung mit Applikationen wie Presence, Office Integration, Softphones und mehr

Neben den hohen Wartungskosten für die vorhandene TK-Anlage gab es noch weitere Überlegungen, diese durch eine moderne IP TK-Anlage abzulösen: Gerade wegen der vielen verteilten Standorte des Unternehmens – Warema unterhält 30 Produktions- und Vertriebsstandorte weltweit – sprach viel für eine moderne IP-Lösung mit integriertem Standortkonzept. Neben den damit verbundenen wirtschaftlichen Verbesserungen stand auch die Modernisierung der Kommunikationsmöglichkeiten durch Applikationen wie Presence, Office Integration, Softphones etc. im Vordergrund.

Nachdem sich die Verantwortlichen mit den Softswitch-Lösungen der Marktführer auseinander gesetzt und die marktgängigen Systeme getestet und bewertet hatten, entschied man sich für eine innovaphone Lösung. Basis für die Entscheidung war ein präzises Anforderungsprofil. Folgende Erwartungen an das neue System wurden formuliert:

- :: Einfache Administration
- :: UC-/CTI-Lösung
- :: Durchdachtes Filialkonzept
- :: One-Number-Konzept
- :: DECT-Ablösung
- :: Bessere wirtschaftliche Rahmenbedingungen
- :: Zu jeder Zeit flexible Erweiterbarkeit
- :: Kostensenkung durch Standardhardware, günstige Wartung sowie Verringerung des Arbeitsaufwandes im Bereich Telefonie.

Mehrere Punkte waren für die Entscheidung ausschlaggebend: Neben den geringen Ausfallzeiten der innovaphone Lösung sprach auch der sehr überschaubare Administrationsaufwand, sowohl im Tagesgeschäft als auch im Hinblick auf System-Updates, für die innovaphone PBX. Letztere ist jederzeit ausbau- und erweiterbar und bietet für jede Filiale eine maßgeschneiderte, sinnvoll dimensionierte Lösung – ein wichtiges Argument bei einem Unternehmen wie Warema mit vielen abgesetzten, teilweise auch kleineren Standorten. Ein zentraler Punkt war darüber hinaus das durchdachte Redundanzkonzept der innovaphone Lösung, das für ein Höchstmaß an Verfügbarkeit sowohl in der Zentrale als auch in den dezentralen Standorten sorgt. Mit dem innovaphone System ließen sich außerdem eine VMware-Lösung aufsetzen, ein einheitliches Rufnummernkonzept umsetzen sowie die Option offenhalten, in naher Zukunft auf einen



Der Anwender – Warema

- Das Familienunternehmen entwickelt und produziert seit über 60 Jahren individuelle Sonnenschutzlösungen
- Insgesamt 19 Standorte in Deutschland
- Weltweit beschäftigt Warema rund 3.500 Mitarbeiter an 30 Produktions- und Vertriebsstandorte

Die Herausforderung

- Verfügbarkeit der Telefonie musste während der Umbauphase zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein
- Eng kalkulierte Zeitvorgabe bei der technischen Umsetzung von nur 5 Monaten
- Einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten sowie ein einheitliches Rufnummernkonzept
- Flexible Erweiterbarkeit
- Einfache Administration

SIP-Trunk umzusteigen. Sebastian Scheer, System- und Netzwerkadministrator und Projektleiter, fügt hinzu: „Nicht zuletzt sprachen wirtschaftliche Erwägungen für innovaphone – die Lösung stellte sich unter Kostengesichtspunkten als äußerst interessant dar.“

Technische Umsetzung und Rollout

Die größte technische Herausforderung, die sich beim Umbau der Kommunikationsinfrastruktur bei Warema ergab, bestand in der Vorgabe, dass die Verfügbarkeit der Telefonie auch während der Umbauphase zu jedem Zeitpunkt zu hundert Prozent gesichert sein musste. Hinzu kamen relativ eng kalkulierte zeitliche Vorgaben: Aufgrund der Ablauffristen der laufenden Mietverträge gab es von der Vertragsunterzeichnung bis zur Umstellung des letzten Ports auf die neue Anlage ein Zeitfenster von nur fünf Monaten. „Demzufolge wurde dann auch für jede der 19 Filialen mit im Durchschnitt jeweils um die 30 Ports lediglich ein Tag für Austausch und Einweisung eingeplant“, erklärt Sebastian Scheer. „Letzten Endes haben mit dem Abschluss der Installation 1.650 Ports die Plattform gewechselt, circa 1.530 IP-Phones ihren Einsatzort gefunden und circa 220 DECT-Teilnehmer ein neues Mobiltelefon bekommen.“

Das Szenario, das mit der innovaphone Lösung bei Warema aufgebaut wurde, ist ebenso komplex wie ausgefeilt: Als Master PBX läuft im Stammhaus in Marktheidenfeld eine IPVA (innovaphone Virtual Appliance) auf einem VMware High Availability Cluster, das auf zwei Rechenzentren aufgeteilt ist. Für den Amtszugang sorgen dort zwei IP1060 VoIP-Gateways, die ebenfalls aus Gründen der Ausfallsicherheit redundant aufgebaut sind. Für noch weitergehende Ausfallsicherheit sorgt eine IP3010 an einem abgesetzten Warema Standort in Marktheidenfeld, an dem sich auch ein eigener Amtszugang befindet. Dieser Standort übernimmt bei einem kompletten Ausfall der IPVA deren Funktionen. An den insgesamt 19 Standorten des Unternehmens innerhalb Deutschlands sowie in Europa befindet sich jeweils ein innovaphone VoIP-Gateway IP800 als Slave-PBX, über das die VoIP-Kommunikation via MPLS-Strecke abgewickelt wird und das gleichzeitig den lokalen Amtszugang zur Verfügung stellt. Ein weiterer Warema Standort in Limbach-Oberfrohna ist mit einer IP3010 ausgestattet, die analog zu den anderen Standorten als Slave aufgebaut ist. Zum Anschluss der analogen Geräte wie Faxgeräte, Türsprechanlagen, Schrankensteuerung oder Glocken, werden innovaphone IP-Adapter IP28 eingesetzt. Vereinzelt kommen darüber hinaus dezentrale IP21 zum Einsatz. Bei den Endgeräten hat sich Warema für das innovaphone Design-Telefon IP222 entschieden, das sowohl technisch als auch optisch Maßstäbe setzt. In der Produktion werden die IP-Telefone IP110 und IP111 als Wandtelefone eingesetzt. Mit der XCAPi der Firma TE-SYSTEMS wird die Anbindung des Faxservers realisiert.

Abhängig von der jeweiligen Abteilung und vom Arbeitsplatz sind die Anforderungen an die neue Kommunikationslösung höchst unterschiedlich: In den Angebots- und Vertriebsabteilungen von Warema wird viel über Headsets telefoniert, hauptsächlich schnurlos über EHS (Electronic Hook Switch / Drahtlose



Produktion von individuellen Sonnenschutzlösungen

Die Lösung

- IPVA im Stammhaus Marktheidenfeld, zwei IP1060 - redundant aufgebaut; je eine IP800 pro Standort in Deutschland als Slave-PBX und eine IP3010 in Limbach, analog zu den anderen Standorten aufgebaut
- Unified Communications Client myPBX
- innovaphone IP Telefone: Designtelefon IP222, IP110 und IP111



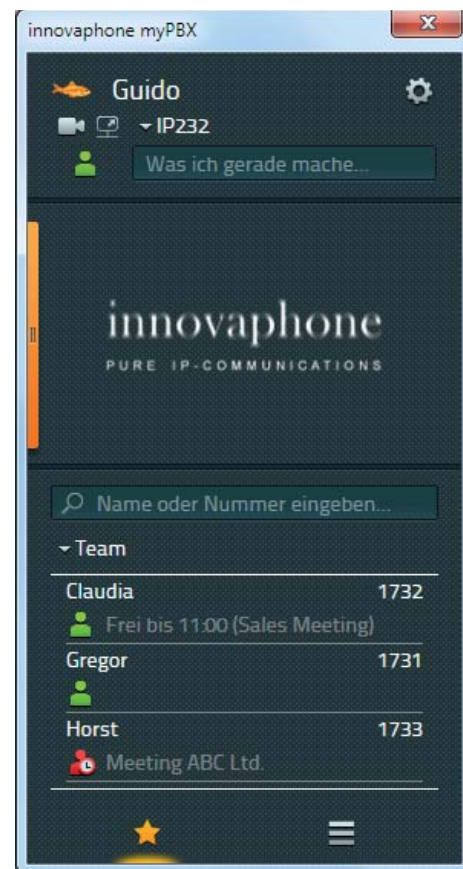
innovaphone IP Telefon IP222

Hör- und Sprechgarnitur). An nahezu allen Büroarbeitsplätzen des Unternehmens gab es den Bedarf an UC-Funktionalitäten, insbesondere an Presence und Outlookintegration. An den Vermittlungsarbeitsplätzen werden Headsets und Presence-Informationen benötigt, für die Erreichbarkeit auf dem gesamten Firmengelände schnurlose Telefone. Softwarephones kommen sowohl an einigen Büroarbeitsplätzen als auch an den Home Office Arbeitsplätzen der Mitarbeiter zum Einsatz. Für die technische Helpline schließlich wurde eine Call Center Funktionalität benötigt.

Seit der Installation der neuen Infrastruktur nutzt Warema nahezu den gesamten Umfang der innovaphone Unified Communications Lösung myPBX. Über myPBX können alle denkbaren Telefon-Endgeräte gesteuert werden – ganz gleich ob Tischtelefon, Mobiltelefon oder Software Phone. Der Unified Communications Client myPBX vereint verschiedene UC-Elemente unter seiner übersichtlichen Anwendungsoberfläche: klassische IP-Telefonie, Audiokonferenzen, Firmenverzeichnisse, Verbindungsprotokolle, Presence Angaben, Instant Messaging, Collaboration Sessions, Videotelefonie oder Videokonferenzen. Thomas Barthold, Leiter IT bei Warema, erklärt: „Unsere alte CTI-Lösung haben wir durch den innovaphone UC-Client ersetzt, der bis auf ein paar Kleinigkeiten die Funktionen der alten Lösung abdeckt und mit zahlreichen neuen, innovativen und intuitiv bedienenden Highlights überzeugt.“ Über den LDAP-Server Estos MetaDirectory können die Mitarbeiter schnell und unkompliziert auf verschiedene Kontaktdaten – Telefonverzeichnis, LDAP-Verzeichnis sowie diverse Kontakte aus Exchangeordnern – zugreifen.

Die leistungsstarke Linux Application Platform der innovaphone PBX ermöglicht es, parallel auch Linux-Applikationen zu nutzen. Der Exchange Calendar Connector der Linux Application Platform liefert Outlookintegration und Presenceinformationen, die an nahezu allen Arbeitsplätzen bei Warema benötigt werden. Ebenfalls auf der Linux Application Platform läuft das Reporting Modul, das für die Anruflisteneinträge in myPBX sorgt und zur Auswertung von Hotlinegruppen dient. Zur Analyse und Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit von Warema wird eine Lösung der Firma Aurenz eingesetzt, die perfekt in die innovaphone PBX integrierbar ist. Die drei Vermittlungsplätze werden über den innovaphone Operator realisiert. „Diese äußerst durchdachte Software läuft in Verbindung mit Headsets auf den PCs der Mitarbeiter in der Telefonzentrale“, erklärt Thomas Barthold. Die technische Hotline der Warema nutzt die Call Center Funktionalität der innovaphone PBX. Mit ihr lassen sich mit wenigen Einstellungen an der innovaphone PBX professionelle Call Center aufsetzen. Warteschleifen mit Ansagen und Umleitungen sowie ein übersichtliches Monitoring regeln die Anzahl eingehender Rufe. Das dynamische Einloggen weiterer Agenten ermöglicht auch eine vorübergehende, kurzfristige Unterstützung in der Hotline in Zeiten großer Auslastung.

Die alte DECT-Anlage, die an mehreren Standorten von Warema für flächendeckende Erreichbarkeit auf dem Firmengelände gesorgt hatte, wurde



innovaphone Unified Communications Client myPBX



Großlamellensystem von Warema

durch Mobilfunk ersetzt. „Ein Hauptkriterium für diese Entscheidung war die Mobility-Funktion der UC-Lösung von innovaphone“, führt Sebastian Scheer aus. Sowohl bei der mobilen Lösung als auch bei der Anbindung der Heimarbeitsplätze wurde das mobile „One-Number-Konzept“ der innovaphone PBX umgesetzt. Dank letzterem steht es den Mitarbeitern frei, ob sie per Softphone und Headset oder mit dem eigenen Festnetztelefon telefonieren möchten. Übermittelt wird immer die Büronummer, und der Mitarbeiter kann über den innovaphone UC-Client festlegen, wann, wie und wo er erreichbar ist.

Der Rollout bei Warema verlief nach Plan und innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens: „Von der Lieferung der ersten Komponenten bis zum Anschließen des letzten Telefons vergingen exakt fünf Monate“, erinnert sich Sebastian Scheer und fügt hinzu: „In der ersten Installationsphase wurden wir vom innovaphone Partner IBIS aus Bindlach (Kreis Bayreuth) unterstützt, der die Installation der zentralen Komponenten der PBX wie Server und Gateways am Hauptstandort in Zusammenarbeit mit unserer hauseigenen IT-Abteilung übernahm und für einen reibungslosen Ablauf sorgte. Den weiteren Rollout der Telefone und der IP28 am Hauptstandort führte unsere hauseigenen IT-Abteilung durch, ebenso wie die Installation der innovaphone PBXen, der IP28 Analog Adapter sowie der Endgeräte in den Filialen.“

Gefragt, ob es irgendwelche Zwischenfälle oder Schwierigkeiten während des Installationsprozesses gab, antwortet Sebastian Scheer: „Während des Rollouts gab es einen Punkt, an dem die IPVA plötzlich sporadisch neu startete. Dieses nicht erklärbare Verhalten nahm zu – doch es wurde sofort reagiert. Innerhalb kürzester Zeit hat innovaphone den Fehler analysiert und mit einer Firmware, die über Nacht eingespielt wurde, behoben. Damit hatte der Spuk ein Ende.“

Fazit und weitere Überlegungen

Gleicht man den Anforderungskatalog von Warema mit den Erfahrungen mit der neuen innovaphone Lösung ab, so haben sich alle wesentlichen Punkte erfüllt: Die neue UC-Lösung wird von den Mitarbeitern sehr gut angenommen, der administrative Aufwand sowie der Wartungsaufwand sind erheblich gesunken, die gesamte Installation wurde innerhalb des vorgegebenen Zeitraums und bei voller Aufrechterhaltung des laufenden Telefonverkehrs durchgeführt. Elmar Kossack, Leiter Systemtechnik bei Warema, zieht Bilanz: „Die Wartung und Administration der innovaphone PBX stellen sich weitaus einfacher dar als mit dem Vorgängermodell. Administrative Routinetätigkeiten wie beispielsweise neue Userobjekte anlegen können problemlos von der hauseigenen IT-Abteilung übernommen werden. Durch diverse Möglichkeiten der Fehlersuche und -analyse können Fehler schneller gefunden und behoben werden. Insgesamt haben wir nur noch einen sehr geringen Aufwand durch externe Dienstleister – was natürlich auch in hohem Maße zur Kostensenkung beiträgt.“

Der wirtschaftliche Aspekt, der von Anfang an mitentscheidend bei der Wahl des innovaphone Systems war, kommt noch in weiterer Hinsicht zum Tragen.

Die Vorteile für den Kunden

- Kommunikationslösung, die jederzeit ausbau- und erweiterbar ist
- Höchstmaß an Verfügbarkeit
- Administration und Wartungsaufwand wurden erheblich gesenkt
- Reduzierung der Betriebskosten



Produktion Raffstoren bei Warema



innovaphone Unified Communications

Sebastian Scheer hierzu: „Zu den geringen Wartungskosten trägt auch bei, dass wir auf eine sog. „Depotwartung“ übergegangen sind. Die kritischen Gateways liegen vorkonfiguriert auf Lager und können innerhalb kürzester Zeit, wenn nötig, eingesetzt werden.“ Insgesamt äußert sich auch Sebastian Scheer überaus zufrieden: „Wir sind sehr zufrieden mit der neuen innovaphone Lösung und auch sehr zufrieden mit der Umsetzung durch den Projektpartner IBIS und den Hersteller innovaphone. Was IBIS betrifft, gab es keine Anforderung, die nicht umgesetzt wurde, auf sämtliche Fragen und Herausforderungen wurde eingegangen und umgehend eine Lösung geschaffen. Störungen wurden und werden immer mit der nötigen Priorität behandelt. Wir hatten zu keiner Zeit Bedenken, dass das Projektziel gefährdet sein könnte.“ Aufgrund der positiven Erfahrungen wird man auch zukünftig genau beobachten, welche Neuentwicklungen es beim Hersteller innovaphone gibt, und neue Produkte testen und bei Bedarf einsetzen.



innovaphone VoIP Gateway IP1060

Auf einen Blick



Kunde:

Warema

- Das Familienunternehmen entwickelt und produziert seit über 60 Jahren individuelle Sonnenschutzlösungen
- Insgesamt 19 Standorte in Deutschland
- Weltweit beschäftigt Warema rund 3.500 Mitarbeiter an 30 Produktions- und Vertriebsstandorte

Herausforderung:

- Verfügbarkeit der Telefonie musste während der Umbauphase zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein
- Eng kalkulierte Zeitvorgabe bei der technischen Umsetzung von nur 5 Monaten
- Einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten sowie ein einheitliches Rufnummernkonzept
- Flexible Erweiterbarkeit
- Einfache Administration

Lösung:

- IPVA im Stammhaus Marktheidenfeld, zwei IP1060 - redundant aufgebaut; je eine IP800 pro Standort in Deutschland als Slave-PBX und eine IP3010 in Limbach, analog zu den anderen Standorten aufgebaut
- Unified Communications Client myPBX
- innovaphone IP Telefone: Designtelefon IP222, IP110 und IP111

Vorteile für den Kunden:

- Kommunikationslösung, die jederzeit ausbau- und erweiterbar ist
- Höchstmaß an Verfügbarkeit
- Administration und Wartungsaufwand wurden erheblich gesenkt
- Reduzierung der Betriebskosten

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 02/2016)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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