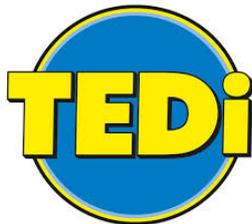




## innovaphone Case Study

Das Handelsunternehmen TEDi entscheidet sich für eine Kommunikationslösung von innovaphone und vernetzt seine Filialen standortübergreifend



*„Die innovaphone Lösung ist wirtschaftlicher als die alte TK-Anlage, da wir viele Einstellungen ohne die Hilfe eines externen Dienstleisters vornehmen können und sich die Soft- und Hardwarekosten in einem absolut vertretbaren Rahmen abspielen.“*

Thomas Hauck, IT Leiter von TEDi

Der im nordrhein-westfälischen Dortmund ansässige Nonfood-Händler TEDi bietet als Nahversorger Produkte für den täglichen Bedarf wie Spiel- und Schreibwaren, Drogerierartikel, Heimwerkerbedarf und vieles andere an. TEDi unterhält europaweit 1.400 Filialen mit rund 10.000 Mitarbeitern und ist neben Deutschland auch in Österreich, Slowenien, der Slowakei und in den Niederlanden vertreten. Die Entscheidung für eine innovaphone PBX fiel, nachdem die bestehende konventionelle TK-Anlage den steigenden Anforderungen nicht mehr gewachsen war und nur mit beträchtlichem Aufwand hätte modernisiert werden können.

TEDi hatte in den letzten Jahren ein starkes Firmenwachstum zu verzeichnen, so dass auch bei der Kommunikationsinfrastruktur entsprechende Anpassungen notwendig wurden. Der Softwarestand der bestehenden Siemens HiPath 4000 hätte aktualisiert werden

müssen, um neue Lizenzen für zusätzliche Teilnehmer einbinden zu können. Hinzu kam, dass die Integration moderner Applikationen wie Präsenzanzeige, Vermittlungsplatz oder eine CTI-Lösung bei der bestehenden Anlage nur mit großem technischem Aufwand möglich gewesen wäre. Bei der Suche nach einer neuen TK-Anlage geriet innovaphone als Hersteller sehr schnell ins Visier, da man mit dem IP-Telefonie und UC-Spezialisten an einem TEDi-Standort in Österreich bereits gute Erfahrungen gesammelt hatte. „Die innovaphone Lösung in Wien hat uns aufgrund der einfachen Bedienbarkeit und der Vielfalt an möglichen Applikationen überzeugt“, sagt Thomas Hauck, IT Leiter von TEDi.

Neben innovaphone wurde Lync als mögliche Alternative in Betracht gezogen, da TEDi bereits über eine Microsoft-Umgebung verfügte.



## Die innovaphone Lösung überzeugt aufgrund der einfachen Bedienbarkeit und der Vielfalt an möglichen Applikationen



Allerdings war die Lync-Lösung zum damaligen Zeitpunkt noch nicht in der Lage, alle Funktionalitäten einer herkömmlichen Telefonanlage umfassend abzubilden. Anders die innovaphone PBX, die den gewohnten Telefonkomfort mit den modernen Applikationen einer Unified Communications Lösung verbindet. „Die tiefe Integration von Microsoft in den innovaphone UC-Client myPBX hat uns überzeugt. Präsenzanzeigen können beispielsweise direkt aus dem Outlook-Kalender dargestellt werden. Ebenso werden Anrufer aus den Kontakten angezeigt und Kontakte können direkt aus dem Outlook oder mit bestimmten Tastenkombinationen auch aus anderen Anwendungen heraus ausgewählt werden“, sagt Thomas Hauck und fährt fort: „Ganz entscheidend war für uns die Möglichkeit, mit der innovaphone PBX Zentralen im Ausland standortübergreifend zu vernetzen.“ Darüber hinaus ist bei TEDI eine Lösung für die Kundeninteraktion, das Voxtron Communications Center von Enhouse Interactive im Einsatz, die an der innovaphone PBX zertifiziert ist und damit problemlos in die neue Kommunikationsinfrastruktur integriert werden konnte.

### Die Herausforderungen: Sanfte Migration, maximale Integration

Dass mit der innovaphone PBX der schrittweise Einstieg in die VoIP-Technologie möglich ist, war auch bei der Installation bei TEDI ein entscheidender Vorteil. Die vorhandene TK-Anlage und die neue innovaphone PBX sollten parallel in Betrieb genommen werden, so dass eine sukzessive Einführung der neuen Komponenten bis hin zu endgültigen Ablösung der alten TK-Anlage erfolgen konnte. Eine weitere Prämisse war, dass der bestehende Rufnummernplan erhalten bleiben sollte, was ebenfalls voraussetzte, dass die alte und die neue TK-Anlage miteinander verbunden wurden. Außerdem waren zahlreiche Einstellungen beim Routing notwendig.

Die Firmenzentrale von TEDI in Dortmund wurde mit einem innovaphone VoIP-Gateway IP6010 ausgestattet, in den ausländischen Niederlassungen

*„Im Gegensatz zu anderen Neueinführungen musste hier nicht vorab die nötige Akzeptanz geschaffen werden. Die Mitarbeiter waren sofort von den Endgeräten und dem UC-Client myPBX begeistert – und die Administratoren vom Handling der innovaphone PBX. Insofern kann man durchaus von einer großen Zufriedenheit sprechen.“*

Thomas Hauck, IT Leiter von TEDI



Aussenansicht einer TEDI Filiale

### Der Anwender - TEDI

- TEDI hat sich als Handelsmarke deutschlandweit als Nonfood-Nahversorger etabliert
- Beschäftigt in seinen europaweit 1.400 Filialen knapp 10.000 Mitarbeiter
- Vertreten in Deutschland, Österreich, Slowenien, in der Slowakei und den Niederlanden



kommen innovaphone VoIP-Gateways IP800 zum Einsatz. Während der Umstellungsphase wurde die IP6010 an die beiden vorhandenen ISDN-Primärmultiplexanschlüsse angeschlossen, die wiederum je nach Rufnummer zu der bestehenden TK-Anlage durchgeschleift werden. Sobald die Umstellung komplett erfolgt ist, wird die alte TK-Anlage abgeschaltet und die Weiterleitung entfällt. Aufgrund der kurzen Beschaffungswege und der hohen Zuverlässigkeit der innovaphone PBX wurde auf eine redundante Umgebung verzichtet. Die Arbeitsplätze der TEDi-Mitarbeiter wurden standardmäßig mit IP-Telefonen vom Typ IP222 und dem myPBX-Client ausgestattet. Damit sind alle Funktionalitäten der innovaphone Unified Communications Lösung wie Outlook Integration, Präsenzanzeige, Chat, Videotelefonie, Application Sharing und viele mehr verfügbar. An einigen Arbeitsplätzen ist darüber hinaus das Voxtron Communication Center 2014 implementiert. Das Voxtron Communication Center bietet TEDi verschiedene Funktionen, wie das SIP-Phone, Reporting, den permanenten Zugriff auf die Oracle-Datenbank und den Betrieb eines halbautomatisierten Rückrufsystems.

## Einfacher Installationsprozess, unkomplizierte Wartung/Administration

Die Grundinstallation der innovaphone PBX erfolgte innerhalb von 4 Manntagen. Bedingt durch die Komplexität der Routing-Einstellungen zwischen den beiden TK-Anlagen waren noch wenige weitere Manntage notwendig. Zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte die Integration der Voxtron Lösung, die jedoch auch nur ca. 2 Manntage benötigte.

Auf die Frage, ob und wenn ja welche Schwierigkeiten im Rahmen der Neuinstallation auftraten, antwortet Thomas Hauck: „Schwierigkeiten bereitete lediglich die Komplexität des Routings zwischen der alten und neuen Anlage. Es mussten Ziffern je nach Rufrichtung abgeschnitten oder hinzugefügt und passend geroutet werden. Mit Hilfe der Login-Funktionen seitens innovaphone konnten die Fehler schnell gefunden und beseitigt werden.“ Mit sehr zufriedenstellendem Resultat, wie Thomas Hauck betont: „Wartungs und Administration der neuen Anlage sind um ein Vielfaches einfacher als beim alten System. Die Menüführung der innovaphone PBX und die der Endgeräte sind intuitiv und nahezu selbsterklärend. Sie sind über die Grundfunktionen hinaus auch von nicht geschulten Mitarbeitern durchaus bedienbar.“

Die Hoffnung der IT-Verantwortlichen, dass „Funktionen wie Bandansagen, Faxdienst oder auch CTI von bis dahin notwendigen Drittanbietern in der neuen Unified Communications Lösung von innovaphone aufgehen, und somit das Handling einfacher und die Wirtschaftlichkeit gesteigert wird, hat sich voll und ganz bestätigt“, lobt Thomas Hauck. In punkto Wirtschaftlichkeit kommt zum einen zum Tragen, dass die innovaphone PBX extrem kompakt und platzsparend ist. „Die laufenden Kosten sind in jedem Fall niedriger, denn statt 26 Höheneinheiten für zwei Baugruppenrahmen und die Telefonanlage wird nur noch ein Gerät über eine Höheneinheit im Rack benötigt. Auf diese Weise sparen wir sowohl Platz als auch Strom“, bilanziert Thomas Hauck. Zum anderen sind die

## Die Herausforderung

- Schrittweiser Einstieg in die VoIP-Technologie und sukzessive Einführung der neuen Komponenten an allen Standorten
- Einbindung eines Voxtron Communication Center 2014t



Verkaufsräume bei TEDi

## Die Lösung

- Sanfte Migration
- VoIP-Gateways: IP6010 und IP800, IP Endgeräte IP222, je Arbeitsplatz ein myPBX-Client
- Grundinstallation erfolgte innerhalb von 4 Manntagen



Wartungs- und Installationskosten wesentlich niedriger als beim Vorgängermodell: „Die innovaphone Lösung ist wirtschaftlicher als die alte TK-Anlage, da wir viele Einstellungen ohne die Hilfe eines externen Dienstleisters vornehmen können und sich die Soft- und Hardwarekosten in einem absolut vertretbaren Rahmen abspielen.“

Alles Gründe, weshalb die Akzeptanz der neuen Anlage auch unter den Mitarbeitern von Anfang an sehr hoch war: „Im Gegensatz zu anderen Neueinführungen musste hier nicht vorab die nötige Akzeptanz geschaffen werden. Die Mitarbeiter waren sofort von den Endgeräten und dem UC-Client myPBX begeistert – und die Administratoren vom Handling der innovaphone PBX. Insofern kann man durchaus von einer großen Zufriedenheit sprechen“, sagt Thomas Hauck.

Aufgrund der positiven Bilanz ist es nur folgerichtig, dass in der nahen Zukunft weitere Verwaltungen des Unternehmens im Ausland mit der innovaphone Lösung ausgestattet und an die Firmenzentrale angebunden werden sollen.

## Vorteile für den Kunden

- Einfache Bedienbarkeit und Vielfalt von möglichen Applikationen
- Einfache Wartung und Administration
- Reduzierung der laufenden Kosten sowie der Wartungskosten
- Ein Schritt in Richtung Unified Communications



## Auf einen Blick



### Der Anwender:

- TEDI hat sich als Handelsmarke deutschlandweit als Nonfood-Nahversorger etabliert
- Beschäftigt in seinen europaweit 1400 Filialen knapp 10000 Mitarbeiter
- Niederlassungen in Deutschland, Österreich, Slowenien, Slowakei und den Niederlanden

### Die Herausforderung:

- Veraltete IT- und TK-Infrastruktur
- Schrittweiser Einstieg in die VoIP-Technologie und sukzessive Einführung der neuen Komponenten an allen Standorten
- Einbindung einer Call Center Lösung von Voxtron

### Die Lösung:

- Sanfte Migration
- VoIP-Gateways: IP6010, IP800, IP Endgeräte IP222, myPBX-Client pro Arbeitsplatz
- Grundinstallation erfolgte innerhalb von 4 Manntagen

### Vorteile für den Kunden:

- Einfache Bedienbarkeit und Vielfalt von möglichen Applikationen
- Einfache Wartung und Administration
- Reduzierung der laufenden Kosten sowie der Wartungskosten
- Ein Schritt in Richtung Unified Communications