



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



Anwenderbericht

Marktführer mit weltweit verzweigtem Filialnetz

Ein modernes innovaphone System mit UC-Integration vereinfacht den Büroalltag bei der ALBIS PLASTIC GmbH. Wartung und Administration der Anlage können von Mitarbeitern im Hause übernommen werden



ALBIS



innovaphone PBX mit Filialkonzept und UC-Integration

Ein Distributor, der selbst auch entwickelt und produziert: Das Hamburger Unternehmen ALBIS PLASTIC GmbH gehört zu den Marktführern rund um den Bereich Spezialkunststoffe. Die ALBIS PLASTIC GmbH verfügt über ein weit verzweigtes internationales Vertriebsnetz und beschäftigt rund 1000 Mitarbeiter an 26 Standorten weltweit. Eine alte Hybridanlage wurde abgelöst und durch ein modernes innovaphone System mit UC-Integration ersetzt.

Der Anwender

- ALBIS PLASTIC gehört zu den Marktführern im Bereich Spezialkunststoffe
- weit verzweigtes internationales Vertriebsnetz
- rund 1000 Mitarbeiter an 26 Standorten weltweit

Klares Anforderungsprofil: Überzeugendes Standortkonzept:

Nachdem die in die Jahre gekommene hybride Telefonanlage zunehmend technische Probleme bereitete, entschied man sich bei der Firma ALBIS PLASTIC für eine neue, IP-basierte Lösung. Verschiedene VoIP-Systeme namhafter Hersteller wurden in Betracht gezogen. Den Zuschlag erhielt letztendlich das innovaphone System, das „uns durch sein gutes Preis-Leistungsverhältnis sowie das innovative technische Design der Anlage überzeugte. Vor allem kommt die Lösung ohne zusätzliche Server aus – ein klarer Vorteil gegenüber vergleichbaren Systemen“, erläutert Dr. Markus Söte, Senior Director IT und Prokurist bei der ALBIS PLASTIC GmbH.

Des Weiteren erfüllte die innovaphone PBX das Anforderungsprofil des Unternehmens:

- :: geringe Störungsanfälligkeit
- :: Abbildung einer komplexen Chef/Sekretariats-Lösung
- :: einfache Vernetzung der ALBIS Standorte



Die ALBIS PLASTIC GmbH in Hamburg

Anne Muth vom Systemhaus trizwo, das mit der Durchführung des Projektes beauftragt war, erklärt: „Gerade der letztgenannte Punkt ist eine der großen Stärken der innovaphone Lösung. Neue oder bestehende Firmenstandorte können ganz einfach und problemlos in den Verbund integriert werden. Räumlich getrennte Mitarbeiter wachsen näher zusammen, denn die Teilnehmer im lokalen Netz können ohne Extrakosten firmeninterne Rufe tätigen, Chatten, Instant Messages versenden sowie einen Presence Status setzen oder einsehen.“ Dabei kommen in sämtlichen Filialen die gleichen Komponenten mit der gleichen Software zum Einsatz, so dass die Administration der innovaphone PBX besonders einfach ist.

Die Herausforderung

- Netzwerk musste PoE-fähig gemacht werden
- Abbildung einer komplexen Chef/Sekretariats-Lösung
- Einfache Integration neuer/bestehender Filialen
- Integration einer CTI-Lösung





innovaphone VoIP Gateway

Projektverlauf und neue Lösungen

Bevor die neue Lösung eingeführt werden konnte, waren allerdings einige technische Vorbereitungen notwendig. Vor allem mussten Teile des hauseigenen Netzes modernisiert und PoE-fähig (Power over Ethernet) gemacht werden. An der Hauptverwaltung der ALBIS PLASTIC GmbH in Hamburg war bereits eine strukturierte LAN-Verkabelung vorhanden, die übrigen Standorte – insgesamt gibt es sechs zusätzliche Standorte in Deutschland und 20 weitere weltweit – sind über ein MPLS-Netz mit Bandbreiten zwischen 2 Mbit und 10 Mbit an den Firmenhauptsitz angebunden.

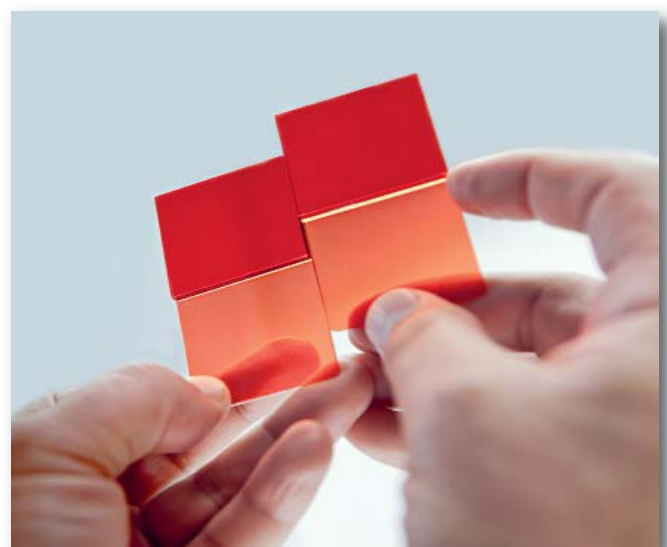
Die Lösung

- zwei innovaphone IP6000 VoIP-Gateways als Master-Standby-Szenario
- kleinere Filialen werden mit IP800 VoIP-Gateways an die Zentrale angebunden
- Telefonie erfolgt wahlweise über das öffentliche Telefonnetz oder - kostenneutral – über MPLS
- Telefonieren „auf Knopfdruck“ durch Integration einer CTI-Lösung

In Hamburg wurden zwei innovaphone VoIP-Gateways IP6000 als innovaphone PBX in einer Master-Standby-Konfiguration aufgebaut. Dadurch wird gewährleistet, dass beim Ausfall einer Anlage die andere nahtlos und ohne Verluste sämtliche Funktionen übernimmt. Die kleineren Standorte wurden mit innovaphone VoIP-Gateways IP800

an die Zentrale in einer Master-Slave-Konfiguration angebunden. Auch hier ist damit die Sicherheit gegeben, dass beim Ausfall einer Anlage sämtliche Funktionalitäten von einer anderen Anlage übernommen werden – und das weltweit! Lotus Notes und eine CTI-Lösung von Caesar sind in das Gesamtsystem integriert und stehen an allen Standorten zur Verfügung. Die Telefonie zwischen den einzelnen Standorten erfolgt wahlweise über das öffentliche Telefonnetz oder – kostenneutral – über MPLS (Multiprotocol Label Switching). Bei einem neuen Produktionsstandort in Asien wurde ebenfalls von Anfang an innovaphone Technologie eingesetzt. Je nach Standort nahm die Umstellung auf die neue Lösung zwischen 8 und 48 Stunden in Anspruch, inklusive Anbindung der Endgeräte.

Damit steht allen Mitarbeitern eine moderne Telefonielösung mit zukunftsweisenden Applikationen zur Verfügung. Durch die Integration von Caesar CTI ist aus jeder beliebigen Anwendung heraus Telefonieren „auf Knopfdruck“ möglich. Per Maus-Klick können Gespräche direkt aus der Oberfläche angenommen, aufgelegt, weitergeleitet und gemakelt werden; auch Konferenzen lassen sich ohne Weiteres einberufen. Die Endgeräte der Mitarbeiter sind zum Teil mit Headsets ausgestattet, was den Büroalltag zusätzlich vereinfacht und komfortabler gestaltet.



Kunststoffplättchen aus der ALBIS Produktpalette



Fazit und Ausblick

Insgesamt verlief die Einführung der innovaphone Lösung äußerst reibungslos. „Alle wichtigen Probleme wurden bereits im Vorfeld in Tests erkannt und konnten somit beseitigt werden. Lediglich bei einigen D/A-Wandlern für analoge Geräte kam es anfangs zu Schwierigkeiten“, fasst Dr. Markus Söte zusammen. Die Mitarbeiter sind im Großen und Ganzen sehr zufrieden mit dem neuen System. Vor allem die bessere Verfügbarkeit von Anruflisten, das zentrale Telefonverzeichnis und die UC-Applikationen stoßen auf große Zustimmung. Auch in punkto Wartung und Administrierbarkeit bringt die Umstellung deutliche Vorteile mit sich: „Wir können die neue Anlage im Gegensatz zur alten selbst administrieren. Damit sind wir deutlich flexibler“, ergänzt Dr. Markus Söte. Auf die Frage, ob sich die technischen Erwartungen an das neue System erfüllt haben, antwortet er: „Ja, insbesondere die technischen Probleme im Bereich Sekretariat wurden durch die Umstellung gelöst. Auch die Vernetzung der Standorte funktioniert gut. Insgesamt sind wir sehr zufrieden mit der neuen Anlage.“

Die Vorteile für den Kunden

- Einfache Administration der innovaphone PBX spart deutlich Zeit und erhöht die Flexibilität
- Die Optimierung der Anrufverwaltung reduziert die internen Telefonkosten

Die weitere Planung sieht die Anbindung weiterer ausländischer Standorte vor. Außerdem gibt es Überlegungen, eventuell den Faxserver in die neue Lösung zu integrieren.

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 © 2000-2014 innovaphone® AG.
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
Fotos Fotolia: © MAK (Seite 1-4), © Franz Pfluegl und © Lars Christensen (Seite 1). Fotos ALBIS.

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



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

