

STARFACE CASE STUDY



W-LAN-TELEFONE HEISS BEGEHRT

Zwei Standorte telefonieren mit einer Telefonanlage, Apparate für neue Mitarbeiter sind binnen einer halben Stunde eingerichtet und W-LAN-Telefone bei den Mitarbeitern beliebt. Die Pyramid Computer GmbH telefoniert seit September 2007 mit VoIP von STARFACE. Mehrere Altanlagen wurden abgelöst.

Am Montag, den 20. August 2007 war es soweit: Um 17.30 Uhr wurde bei der Pyramid Computer GmbH umgestöpselt. Die alten Telefonanlagen raus, STARFACE rein. Der Werktag war für die Umstellung bewusst gewählt. Hätte man das am Wochenende gemacht, wäre am Montagmorgen – bei etwaigen Problemen – der Betrieb gestört worden. Probleme aber gab es nicht.

„Eine viertel Stunde“, berichtet Friedrich Hansen, Geschäftsführer bei Pyramid Computer, waren die Leitungen in dem Freiburger IT-Unternehmen stumm. Danach nahm alles wieder seinen gewohnten Gang. Die Mitarbeiter konnten sofort telefonieren. „Die Umstellung auf Voice-over-IP funktionierte reibungslos“, bilanziert Hansen. Die IT-Abteilung bei Pyramid hatte den Umstieg gut vorbereitet. Während die alte Telefon-Infrastruktur noch in Betrieb war, baute sie schon die Voice-over-IP-Anlage auf. Die Mitarbeiter konnten mehrere Wochen lang in internen Telefonaten „VoIP üben“, bevor ausschließlich STARFACE für die Sprachkommunikation in dem süddeutschen Unternehmen sorgte.



„VoIP ist State of the Art, außerdem sehen wir mit dieser Technik die Möglichkeit, verschiedene Standorte einfach anzubinden“

Friedrich Hansen, Geschäftsführer
Pyramid Computer GmbH

Die Mitarbeiter konnten mehrere Wochen lang in internen Telefonaten „VoIP üben“, bevor ausschließlich STARFACE für die Sprachkommunikation in dem süddeutschen Unternehmen sorgte.

Pyramid Computer gibt es seit 21 Jahren. Die Firma (19 Millionen Euro Umsatz) stellt PC's und Server her, baut im Kundenauftrag Appliance-Lösungen und liefert Internet-Providern individuelle stromsparende Serversysteme. Pyramid wurde für seine Innovationsfreude mehrfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem Dr. Rudolf-Eberle-Preis des Wirtschaftsministeriums Baden-Württemberg.

Für Pyramid war es nie fraglich, dass bei der Suche nach einer neuen Telefonlösung nur Voice-over-IP in Frage kommt. Geschäftsführer Friedrich Hansen: „VoIP ist State of the Art, außerdem sehen wir mit dieser Technik die Möglichkeit, verschiedene Standorte einfach anzubinden.“ Gehandelt werden musste in Freiburg im Breisgau: Aus historischen Gründen telefonierte Pyramid mit mehreren Telefonanlagen unterschiedlicher Generationen. Die Hardware war überholt und der



Support lief teilweise aus. Die Zusammenschaltung der Anlagen war außerdem in der Handhabung schwierig. „Wir mussten etwas unternehmen“, sagt Systemadministrator Benedikt Fischer.

Pyramid sah sich acht VoIP-Anbieter an. Darunter war auch die Lösung eines führenden amerikanischen Softwareherstellers. Einige Hersteller schieden schon in einer frühen Runde aus. Pyramid suchte zwar eine VoIP-Anlage, wollte aber außerhalb des eigenen Unternehmens nicht via TCP/IP über das Internet telefonieren, sondern präferierte das klassische Telefonnetz. Normalerweise würden ISDN-Karten in einer VoIP-Anlage diese Aufgabe übernehmen, Pyramid jedoch wollte seine S2M-Schnittstelle mit bis zu 30 parallelen Leitungen erhalten. Das Unternehmen mit derzeit 105 VoIP-Lizenzen und einem eigenen Call-Center hat ein hohes Telefonaufkommen. Eine Primärmultiplex-Schnittstelle (S2M) konnten jedoch mehrere Anbieter nicht realisieren. Als weiteres Ausschlusskriterium erwies sich die Anbindung einer vorhandenen Anlage für Funktelefone. Sie sollte an das VoIP-System angeschlossen werden können, denn sie ist noch jung und erfüllt pflichtbewusst ihren Dienst. Pyramid nutzt insgesamt 26 DECT-Telefone in der Produktion, im Lager und in der Technik.

MEHRERE HERSTELLER SCHIEDEN AUS

Ein Update einer schon im Unternehmen bestehenden VoIP-Lösung eines schweizerischen Herstellers schied aus dem Rennen, weil Pyramid neben neuer Hardware auch neue Lizenzen und die Serversoftware hätte kaufen müssen und die Folgekosten zu hoch ausgefallen wären. An Open-Source-Lösungen fanden die Badener keinen Gefallen, weil der Aufwand für die Implementierung zu groß geworden wäre und man auch die längerfristige Support-Perspektive vermisste. „STARFACE war die einzige Lösung, die unsere Anforderungen erfüllen konnte“, begründet Benedikt Fischer. An dem Produkt gefielen den Freiburgern außerdem die Übersichtlichkeit und der Funktionsumfang.

ANBINDUNGEN SCHNELL REALISIERT

Pyramid Computer entschied sich, STARFACE auf eigener Hardware im eigenen Serverraum zu betreiben und die Implementierung selbst in die Hand zu nehmen. Zum einen, weil man Kosten sparen wollte, „zum anderen, weil das Wissen dafür im Unternehmen vorhanden ist“, erklärt Friedrich Hansen. Trotzdem dauerte die Einführung länger als geplant – „Feinarbeit war gefragt“, berichtet Benedikt Fischer. Die Anbindung der vorhandenen Anlage für Funktelefone verlief reibungslos – es galt lediglich, ein Kabel zu konfektionieren. Auch die S2M-Anbindung war schnell realisiert.

WAHLFREIHEIT BEI ENDGERÄTEN

In Sachen Telefon-Hardware gefiel Pyramid die große Wahlfreiheit bei STARFACE. Als Telefone wurden bei voipango.de 60 Geräte des Typs „snom 320 SIP“ eingekauft, zusätzlich zu 26 Funktelefonen beschaffte das Unternehmen Headsets von GN Netcom. Die Bedienung der neuen Geräte allerdings, die musste bei Pyramid erst gelernt werden. Die Telefone haben Funktionen, die einige Mitarbeiter nicht kannten, denn nicht alle Telefone der alten Anlagen hatten etwa Anrufbeantworter- oder Rufumleitungs-Funktionen. Die IT-Abteilung hatte aber vorgesorgt: Benedikt Fischer und seine Kollegen produzierten lange vor der Umstellung schriftliche Schulungsunterlagen.

NEUE TELEFONE SCHNELL BETRIEBSBEREIT

Drei Wochen nach der Umstellung ist Benedikt Fischer mit dem Status Quo zufrieden. Die Klangqualität sei „gut bis sehr gut“, die Anlage versehe „unauffällig und problemlos“ ihren Dienst. Fischer schätzt vor allem die viel schnellere Einrichtung neuer Telefone für neue Mitarbeiter. Dafür brauche er heute maximal eine halbe Stunde, inklusive Bekleben des Telefons mit der aktuellen Rufnummer. Früher dauerte das schon mal ein paar Tage, etwa wenn Kabel nachverfolgt oder in einer der Anlagen Konfigurationen geändert werden mussten.

MEHRERE STANDORTE ANGEBUNDEN

Ein Vorteil von VoIP mit STARFACE sei schließlich auch die Anbindung weiterer Standorte, ist man bei Pyramid überzeugt. Die Pyramid-Produktion in Erfurt telefoniert mit der Anlage in Freiburg im Breisgau. Noch 2007 soll das Vertriebsbüro in den USA und Außendienstler mit Heimbüro an die Anlage angeschlossen werden. Aus Erfurt unterdessen, berichtet Benedikt Fischer, von einem gelungenen Test. Dort arbeiten fünf W-LAN-Telefone (Siemens Gigaset SL 75) zuverlässig und seien bei den Mitarbeitern begehrt. Wenn sich die verbliebenen Kinderkrankheiten dieser Hardware erledigt hätten („zu geringe Akku-Lebensdauer“) will Pyramid das Thema W-LAN-Telefonie auch in Freiburg voranbringen. Zunächst in der Technik und im Produktmanagement. VoIP macht's möglich.

DAS PROJEKT IN ZAHLEN:

- 105 VoIP-Lizenzen in Freiburg und Erfurt
- 30 parallele Leitungen
- 60 Endgeräte, 26 Funktelefone, 5 W-LAN-Telefone, mehrere Headsets

