



STARFACE
COMFORTPHONING

OXID
esales

STARFACE CASE STUDY



VOIP IN ALLEN LEBENSLAGEN

Der Softwarehersteller OXID eSales telefoniert seit Mitte 2007 mit Voice-over-IP. Das Unternehmen verbindet mehrere Standorte mit einer STARFACE-Anlage, nutzt intensiv die Konferenzfunktionen und telefoniert auch mit W-LAN-Handys über Voice-over-IP (VoIP).

All in one: Für Roland Fesenmayr ist das Nokia-Handy E61i ein Segen. Seit es das W-LAN-taugliche Mobiltelefon aus der Nokia-Produktfamilie gibt, nutzt der Vorstandsvorsitzende des Softwareherstellers OXID eSales fürs Telefonieren nichts anderes mehr. Tagsüber im Büro loggt sich das Handy in das drahtlose Firmennetzwerk ein - der Chef telefoniert mit seinem Handy am Schreibtisch. Telefonfunktionen kann er dabei in der STARFACE-Software im Browser seines PCs steuern. Ist Roland Fesenmayr unterwegs oder zu Hause, loggt sich sein Handy im jeweiligen W-LAN ein - Roland Fesenmayr ist nun auch hier unter seiner Büronummer erreichbar. Der Mitgründer von OXID eSales spricht außerdem zu VoIP-Tarifen, nicht zu Mobilfunkgebühren. Roland Fesenmayr: „Ein Preisunterschied, der vor allem im Ausland ins Gewicht fällt.“



„Wir wollten lieber in standardisierte Netzwerkinfrastruktur investieren, als in weitere Telefonleitungen“

Roland Fesenmayr, Vorstandsvorsitzender
OXID eSales

„Wir wollten lieber in standardisierte Netzwerkinfrastruktur investieren, als in weitere Telefonleitungen“, begründet Roland Fesenmayr den konsequenten Schritt in Richtung VoIP.

im jeweiligen W-LAN ein - Roland Fesenmayr ist nun auch hier unter seiner Büronummer erreichbar. Der Mitgründer von OXID eSales spricht außerdem zu VoIP-Tarifen, nicht zu Mobilfunkgebühren. Roland Fesenmayr: „Ein Preisunterschied, der vor allem im Ausland ins Gewicht fällt.“

Die schöne neue Welt des Telefonierens macht STARFACE möglich. Bei dem Freiburger Unternehmen ist seit Mitte 2007 eine STARFACE APPLIANCE als zentrale Telefon-Lösung im Einsatz. „Wir

Der Hersteller der E-CommerceSoftware OXID eShop hatte 2007 entschieden, nur noch auf modernem Wege zu telefonieren. OXID eSales hatte zum Unternehmensstart eine Anlage der Telekom gekauft. Das Wachstum des Unternehmens setzte dieser Anlage bald Grenzen, es standen keine weiteren Sprachkanäle zur Verfügung; eine neue Lösung musste her. „Für uns stand dabei von vornherein fest, dass wir nicht weitere zwei Sorten Kabel im Unternehmen verlegen wollen“, erinnert sich Roland Fesenmayr. Voice-over-IP sei die Lösung der Gegenwart, klassische Systeme hätten ausgedient, findet der Diplom-Informatiker. Hinzu kam, dass OXID eSales weiter expandierte und neue Infrastruktur brauchte: In Freiburg und in Halle an der Saale wurden das Support- und ein Vertriebs-Team erweitert.



GERINGER INSTALLATIONSAUFWAND, VIELE SCHNITTSTELLEN, INTUITIVE OBERFLÄCHE

Bei der Suche nach einem VoIP-Anbieter hatte OXID eSales intensiv den Markt untersucht. Mit enttäuschendem Ergebnis: „Obwohl der Markt sehr dynamisch ist, gibt es relativ wenige gute Anbieter“, bilanziert Roland Fesenmayr. Eine Lösung eines Herstellers, die auf Microsoft-Technologie basiert, kam für OXID eSales nicht in Frage. Grund: OXID eSales setzt auf eine heterogene IT-Landschaft und suchte darum eine browserbasierte VoIP-Lösung, die auf mehreren Plattformen harmonisiert.

Die Wahl fiel nicht zuletzt deswegen auf STARFACE. Roland Fesenmayr gefällt an STARFACE auch, dass der Installationsaufwand relativ gering sei, Schnittstellen zu vielen Systemen möglich sind und die Oberfläche intuitiv zu bedienen sei. Eine reine Open-Source-Lösung komme für den Unternehmer aus Freiburg nicht in Frage, schließlich handele es sich bei der Telefonie um eine geschäftskritische Anwendung. Positiv habe man im Auswahlprozess bewertet, dass STARFACE auf der bewährten Open-Source-Entwicklung „Asterisk“ aufsetzt. Roland Fesenmayr suchte und fand beim STARFACE-Hersteller vertico software außerdem „einen Anbieter mit vernünftigen Support, Vertrieb und der Sicherheit der Weiterentwicklung des Produkts“.

EINE ANLAGE FÜR ALLE STANDORTE

OXID eSales wählte aus dem Lösungsregal von vertico die STARFACE APPLIANCE – ein Voice-over-IP-Gesamtpaket. „Da ist die Hardware auf die Software abgestimmt – und wir wissen, dass es funktioniert“, begründet Fesenmayr diese Entscheidung. Heute verbindet die orangefarbene Box von vertico am Hauptsitz von OXID eSales in Freiburg die Standorte in Freiburg, Halle/Saale und Litauen miteinander. Alle Standorte telefonieren über diese Anlage, alle internen Telefonate sind kostenlos. Alle Mitarbeiter verfügen in ihrem STARFACE-Softphone in ihrem Browser über alle Funktionen der Software, sehen unter anderem, wer gerade spricht oder nicht erreichbar ist. W-LAN-Handys sind genauso in die Anlage integriert, wie VoIP-Telefone, Konferenztelefone und preisgünstige USB-Handhelds aus Elektronikmärkten. Seit OXID eSales mit STARFACE telefoniert, ist die Zeit der Leitungsknappheit endgültig vorbei. Die Appliance ermöglicht eine beliebige Zahl von SIP-Ports. Der Provider von OXID eSales erlaubt den Anschluss von bis zu 150 SIP-Ports für Gespräche ins externe Telefonnetz. Zusätzliche Kapazität, sprich weitere Leitungen nach draußen, mietet OXID eSales preisgünstig in 10er-Bündeln.

MIGRATION AUF STARFACE

OXID eSales hatte sich entschlossen, die STARFACE APPLIANCE in Eigenregie in Betrieb zu nehmen. Ein Mitarbeiter von OXID eSales wurde bei vertico geschult, danach ging er ans Werk. Auch wenn das Produkt leicht zu konfigurieren sei – auf die leichte Schulter dürfe man eine Implementierung nicht nehmen, sagt Roland Fesenmayr. Notfalls rät er zum OXID Weg: Eigenes Know-how aufbauen. OXID eSales musste vor dem STARFACE-Start zunächst die eigene Netzwerkstruktur erweitern, die eigentliche Migration erfolgte problemlos.

TELEFONKONFERENZEN INKLUSIVE

Heute freuen sich die 50 Mitarbeiter des Freiburger Softwareherstellers über „eine Sprachqualität mindestens so gut wie im Festnetz, und über nützliche Funktionen der Software“, sagt Fesenmayr. Dank einer LDAP-Integration sind die Kontakte des Unternehmens im STARFACE-Softphone hinterlegt und können direkt aus der Software angerufen werden. Für Telefonkonferenzen wurde früher ein Dienstleister bemüht, „heute reichen wenige Klicks“, sagt Fesenmayr. Dabei gefällt ihm auch, dass VoIP mit so vielen verschiedenen Endgeräten harmonisiert. Für Telefonkonferenzen nutzt man bei OXID eSales beispielsweise ein USB-Tischgerät, mit dem kleine Gruppen in hoher Qualität freisprechen können. Weil der E-Commerce-Softwarespezialist ein partner-orientiertes Vertriebskonzept hat, fällt die Bedeutung von solchen Telefonkonferenzen ins Gewicht.

INTEGRATION IN CRM-LÖSUNG

OXID eSales will beim aktuellen Status nicht stehen bleiben. Geplant ist, die Schnittstellen in STARFACE intensiver zu nutzen. So soll es beispielsweise eine Integration der Telefoniefunktion in die bei OXID eSales genutzte CRM-Lösung geben. „Dann“, so Fesenmayr, „reizen wir die Vorteile von VoIP in einer weiteren Stufe aus.“

DAS PROJEKT IN ZAHLEN:

- 50 Mitarbeiter in drei Standorten im In- und Ausland telefonieren mit STARFACE
- Kapazität von bis zu 150 SIP-Ports (gleichzeitige Sprachkanäle)
- OXID eSales nutzt fünf verschiedene Endgeräte

