



Anpassung der Telefonanlage auf die Unified Messaging Lösung von Swyx

Kommunikation gilt sowohl intern als auch zu externen Partnern als einer der wichtigsten Punkte in einem Unternehmen. Die vielen Wege der Kommunikation, die heute von Unternehmen genutzt werden, gilt es so miteinander zu verbinden, dass die Arbeit erleichtert und Zeit eingespart wird.

Ausgangssituation. Bei der Firma Albert Maier Armaturen GmbH wurde eine Auerswald Compact 4410 Telefonanlage eingesetzt, die nur per USB Schnittstelle programmiert werden kann und nicht für einen VoIP Anschluss umrüstbar ist. Die Zwangsumstellung der Telekom wurde über eine Fritz box gelöst, die die VoIP Accounts eingerichtet hat und diese per ISDN Schnittstelle an die Telefonanlage weiterleitete. Diese „Übergangslösung“ schränkte jedoch die Möglichkeiten, die ein VoIP Anschluss bietet, wie zum Beispiel mehr als zwei Leitungen auf einen Anschluss zu buchen, enorm ein. Zudem war die Verkabelung zu den Endgeräten per S0 aufwändig und störanfällig. Die drei Rufnummern, die der Albert Maier GmbH durch den Mehrgeräteanschluss zur Verfügung standen, waren durch die Expansion der Firma nicht mehr ausreichend.

Projektziel. Die Albert Maier Armaturen GmbH wünschte sich eine Lösung, die sie auf einen aktuellen Stand der Technik bringt und die sich auch bei weiteren Expansionen erweitern lässt. Zudem sollten Mitarbeiter eine eigene externe Durchwahlnummer erhalten. Wichtig war, den Blick weit in die Zukunft zu richten und das System so auszulegen, dass weitere Umstellungen im Bereich der EDV, CRM-Lösung oder auch mobile Arbeitsplätze kompatibel sind.

Lösung. Unser Kunde war sofort von unserem Lösungsvorschlag, dem UM (Unified Messaging) System Swyx begeistert. Das System von Swyx basiert darauf, keine klassischen „Tischtelefone“ mehr zu haben, sondern ein „Softtelefon“, also eine Software, die auf dem Computer des Nutzers läuft und per kabellosem USB Headset, USB Tischtelefon oder auch „klassisch“ in Kombination mit einem IP-Tischtelefon betrieben wird. Die „Telefonanlage“ wird auf keiner „klassischen“ Telefonhardware betrieben, sondern läuft in einem virtuellen Server und ist jederzeit dem Wachstum der Firma anpassbar. Die Virtualisierungslösung bietet zudem durch ein Cluster oder das Backup in ein Rechenzentrum eine Hochverfügbarkeit der Telefonanlage. Die Firma Albert Maier entschied sich dazu, alle, bis auf einen Arbeitsplatz, mit kabellosen Headsets auszustatten. Da es zu den ersten und letzten Aufgaben der Mitarbeiter gehört, die PCs ein-

Referenz

„Die Bital System GmbH konnte durch kompetente Analyse unserer Anforderungen und Prozesse die Auswahl an schier unendlichen Möglichkeiten an Kommunikationslösungen schnell auf wenige zukunftssichere und für uns sinnvolle Ansätze reduzieren. Durch die durchwegs top Betreuung und Erreichbarkeit kam auch während der heißen Phase der Umstellung keine Sorge auf. Besten Dank an das gesamte Team der Bital System GmbH.“

Ulf Maier
Geschäftsführer



/auszuschalten ist die Erreichbarkeit der Mitarbeiter gewährleistet. Für den Notfall, dass alle PCs aus sind, gibt es ein IP-Tischtelefon, das auch ohne PC funktioniert, sich jedoch von dem dafür vorgesehenen PC per „CTI“ Funktion mit dem Softtelefon steuern lässt. Die vorhandene ISDN Verkabelung konnte restlos entfernt werden und musste auch nicht durch eine neue Verkabelung ersetzt werden, da die vorhandenen PCs alle bereits per Gbit Anbindung verkabelt waren. Die in der Produktionshalle eingesetzten analogen DECT Telefone wurden mit einem VoIP zu analog Wandlern angeschlossen und können weiter genutzt werden. Das Papierfax entfällt auf Wunsch des Kunden komplett. Zukünftig werden ankommende Faxe durch die Swyx per E-Mail zugesellt und der Versand von Faxen erfolgt per „Faxdrucker“ am PC. Dadurch müssen Faxe, die am PC erstellt werden, wie z.B. Dokumente aus dem Warenwirtschaftssystem, nicht mehr ausgedruckt werden, sondern werden direkt vom PC verschickt. Per E-Mail erhält der jeweilige Absender des Faxes einen Statusbericht über den erfolgreichen oder fehlgeschlagenen Versand. Durch den Softclient auf den Computern ist es auch zukünftig ohne weiteren Aufwand möglich, ein CRM System mit der Telefonanlage zu verbinden und aus jeder Anwendung, sei es CRM-System, Outlook oder weitere, einen Anruf abzusetzen oder zu sehen, welcher Kunde gerade anruft. In dem Softclient ist sofort zu erkennen, welcher Mitarbeiter gerade telefoniert oder durch Abwesenheit automatisch auf inaktiv gesetzt wurde. Das Voicemail System wird zentral in der Swyx geregelt und kann sowohl für einzelne als auch für Gruppen einen Anrufbeantworter bereitstellen.

Zudem wurde bei Mitarbeitern, die auch im Außendienst unterwegs sind, ein Zertifikat im Client hinterlegt. Dadurch kann sich der Client weltweit und ohne den Aufbau eines VPN Tunnels oder ähnlichem mit der Swyx verbinden. Dies, in Kombination mit einem Laptop und einem kabellosem Headset, ermöglicht das Arbeiten von überall, ohne dass man in der Firma sitzt. Sollte das Notebook einmal nicht schnell genug ausgepackt sein, können die Mitarbeiter auch ihr Smartphone durch die Swyxapp zum „Firmentelefon“ umwandeln und von dort mit der Firmenrufnummer raustelefonieren oder Anrufe auf der Firmenrufnummer entgegen nehmen.

Durch die Umstellung auf ein VoIP Internetanbieter wurde ein Rufnummernblock beschafft, durch den die Mitarbeiter Durchwahlnummern haben, auf denen Sie direkt zu erreichen sind. Durch die günstigeren Minutentarife gegenüber der Telekom, hat der Kunde weiterhin eine Ersparnis von ca. 500 € im Jahr. Das Backupkonzept des Internetanbieters erkennt automatisch einen Verbindungsabbruch zur Swyx (zum Beispiel durch Internetausfall) und leitet die Gespräche in dieser Zeit an eine definierte Nummer weiter.

Die Albert Maier GmbH hat sich schnell an das neue System gewöhnt und ist nun zukunftsicher ausgestattet. Auch wenn der digitale Kommunikationswandel noch mehr in Richtung „Skype for Business“ geht, sind alle diese System mit Swyx kompatibel oder integrierbar.

