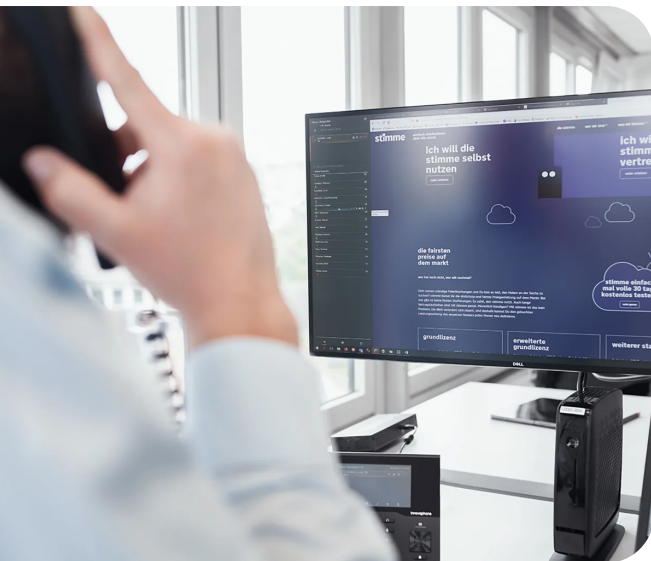


Flexibles Cloudsystem für die IHK Siegen

Die bestehende Telefonanlage zu optimieren und mit einem sicheren, innovativen Cloudsystem zu verknüpfen, um die 70 Mitarbeiter der Siegener Industrie- und Handelskammer an den Standorten Olpe und Siegen miteinander zu vernetzen – dies war jetzt die Aufgabe für die effexx Unternehmensgruppe. Gemeinsam mit der PAAR IT GmbH hat effexx mit der „stimme“ eine innovative Lösung entwickelt, die vor allem den mittelständischen Kunden ein einfaches und unkompliziertes Telekommunikations-Cloudsystem bietet.



Projekt:	Industrie- und Handelskammer Siegen
Stadt:	Siegen-Wittgenstein + Olpe
Branche:	Industrie, Gewerbe & Handel
Inbetriebnahme:	2021
effexx Leistungsbereich:	e-Connect
Ziel:	Zentrale Telefonie für viele Standorte
Technische Systeme:	Cloudtelefonie stimme

CLOUDTELEFONIE FÜR INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER SIEGEN

Aus der Cloud einfach & unkompliziert telefonieren

Die bestehende Telefonanlage zu optimieren und mit einem sicheren, innovativen Cloudsystem zu verknüpfen, um die 70 Mitarbeiter der Siegener Industrie- und Handelskammer an den Standorten Olpe und Siegen miteinander zu vernetzen – dies war jetzt die Aufgabe für die effexx Unternehmensgruppe. Gemeinsam mit der PAAR IT GmbH hat effexx mit der „stimme“ eine innovative Lösung entwickelt, die vor allem den mittelständischen Kunden ein einfaches und unkompliziertes Telekommunikations-Cloudsystem bietet.

Zuvor arbeitete die IHK Siegen mit einer Telefonanlage von Alcatel-Lucent, die um eine Unified-Communications-Lösung ergänzt wurde. Mit der neuen Cloud-Telefonanlage werden die Funktionen einer traditionellen Telefonanlage abgedeckt und dabei um alle Vorteile einer Cloudlösung ergänzt. Da mit dem System der stimme die Lizenzen nach Belieben erweitert oder reduziert werden können, passen sich die Kosten der realen Nutzung an.

Mobiles Arbeiten dank Cloudtechnologie

„Wir hatten keine Notwendigkeit, unsere Telefonanlage umzustellen. Die Anforderung dazu entstand, als die Telekom uns die ISDN-Leitung kündigte. Daher standen wir vor der Aufgabe, unser System auf Voice-Over-IP umzustellen. Zu diesem Zeitpunkt stellten uns die PAAR IT und effexx ihr gemeinsames Produkt „stimme“ vor. Die Ansätze und Vorteile dieser Cloudtechnologie waren für uns sehr interessant, auch vor dem Hintergrund der Corona-Problematik – das Thema Homeoffice nahm zu der Zeit eine akute und größere Bedeutung für uns als IHK ein“, resümiert Meinolf Schönauer, IT-Leiter bei der IHK Siegen. In den letzten Monaten der Pandemie haben etwa ein Drittel der IHK-Mitarbeiter die Möglichkeit aus dem Homeoffice zu arbeiten genutzt.

Neue Funktionen für einfacheres Arbeiten

Hinter der „stimme“ steckt ein virtuelles Kommunikationssystem mit vielen Leistungsmerkmalen: Alle Kommunikationskanäle von der Email bis zur Voicemail werden in einem einzigen Posteingang (UMS) gebündelt – mit einer kompletten Integration von Telefon und PC – sowie von mobilen Clients als vollwertige Nebenstellen (Mobility). Die Benutzeroberfläche bietet detaillierte Informationen zur Erreichbarkeit der Kollegen.

„Die neue Anlage über den PC-Client bietet sehr viele Funktionen. Verbinden, Anrufer heranziehen oder kurzfristig Konferenzen organisieren – all das konnte unsere alte Anlage nicht direkt über den PC. Auch die Administration ist deutlich einfacher. Wenn in der Telefonzentrale drei Gespräche gleichzeitig ankommen, werden die Gespräche auf eine Warteschleife gesetzt bzw. nach einer definierten Zeit auf den nächsten Kollegen umgeleitet“, so Schönauer.

ZUFRIEDENE KUNDEN

Was unsere Kunden sagen

„Mit der neuen Cloudtechnologie ist der kurzfristige Wechsel in das Homeoffice und mobiles Arbeiten von überall auf der Welt problemlos und kurzfristig möglich. Die Szenarien, die sich gerade in der Pandemiesituation abzeichneten, sind mit einer cloudbasierten Telefonanlage einfach besser abzudecken. Uns hat vor allem die Benutzerfreundlichkeit der stimme-Anlage überzeugt. Zudem haben wir als IT-Abteilung zukünftig weniger Aufwand mit der Administration der Telefonanlage.“

Andreas Trumm, IT-Administrator IHK Siegen

„Ein klarer Vorteil unserer neuen Cloudtechnologie ist, dass wir weniger Geräte warten und eigentlich nur noch die Tischtelefone stellen müssen. Wir standen nicht vor der Herausforderung, einen Server kaufen oder mieten zu müssen, auf dem unser System sicher läuft und der von uns gewartet werden muss. Das komplette Hosting der Hardware und auch die immer wieder neu anfallende Installation aktueller Software entfällt für uns.“

Meinolf Schönauer, IHK Siegen

Self-Service-Portal: Das System live testen



Neben einem zentralen Ansprechpartner, der einen schnellen Service gewährleistet, kann das System vorab live getestet werden. „Wir haben der IHK ein komplettes Live-System unseres stimme-Portals zur Verfügung gestellt, Testnummern erstellt und Endgeräte vor Ort aufgebaut. So konnten die Mitarbeiter der IHK mit der neuen Lösung in einer zweiwöchigen Testphase telefonieren, Prozesse live erproben und auch die Sprachqualität prüfen. Die Funktionen unseres Systems erweitern wir dann anhand des Feedbacks“, erläutert Yannick Meissner, technischer Produktmanager der stimme.

„Die Komplexität unserer Anforderungen an die Infrastruktur konnten wir beruhigt an die Techniker der stimme und von effexx abgeben. Wir haben zu jedem Zeitpunkt eine schnelle und gute Unterstützung durch die Techniker erhalten,“ so IHK-Mitarbeiter Andreas Trumm.

Das Telefon wartet auf seinen Benutzer

„Egal wo man ein Telefon anschließt, ob Zuhause oder im Büro, muss man sich nur anmelden und alle Prozesse laufen automatisiert im Hintergrund. Das Telefon wartet sozusagen nur darauf in Betrieb genommen zu werden,“ erläutert Yannick Meissner, technischer Produktmanager der stimme.



Straffer Zeitplan erforderte gute Nerven und enge Abstimmung

Innerhalb von nur zehn Wochen musste die IHK Siegen aufgrund der gekündigten Telekom-Leitung ihre gesamte Telefonie- und Netzwerkstruktur neu aufsetzen – ein sehr straffer Zeitplan, in dem einige Überlegungen nicht mehr berücksichtigt werden konnten. Dennoch stimmte das Ergebnis. „Ein klassischer Mehrwert ist für uns, dass wir alles komplett outgesourct haben, wir im Hause nur noch die Telefone verwalten müssen. Die Vorteile, die wir uns erhofft haben, wurden voll erfüllt.

Mit der neuen Cloudtechnologie können wir sehr flexibel auf aktuelle Anforderungen reagieren, etwa wenn ein Mitarbeiter kurzfristig aufgrund der Coronasituation von Zuhause arbeiten muss. Verfügt dieser nicht über ein von uns gestelltes Telefonendgerät, so kann er die Smartphone-App nutzen, sich darüber problemlos einwählen und arbeiten“, so Trumm weiter.

Grundvertrauen in Siegener Rechenzentrum

„Unsere Daten haben einen extrem kurzen Weg – Luftlinie sind es gerade mal 500 Meter! Das schafft ein Grundvertrauen und im Sinne des erforderlichen Datenschutzes fühlen wir uns jetzt deutlich wohler, als wenn das Rechenzentrum irgendwo steht“, so Andreas Trumm.

Drei Module der stimme-Cloudtechnologie

Das System der stimme bietet verschiedene Pakete: Die Grundvariante besteht aus einer reinen Telefonlösung, die erweiterte Variante enthält eine CTI-Software zur Telefonsteuerung am PC inkl. Chat und Voicemail sowie die Smartphone Ap

Ihr Ansprechpartner

Wir beraten Sie gerne **persönlich!**

Wählen Sie dazu eine der angegebenen Kontaktmöglichkeiten!



Jonas Volprecht

Vertriebsleiter Cloud & IT-Dienste

[+49 271 70 95-226](tel:+492717095226) jonas.volprecht@effex.de