



König & Neurath: Wie das Firmentelefon ins Home Office gelangt

Das Kundeprofil

König + Neurath ist ein internationaler Komplettanbieter für Büro-, Sitzmöbel- und Raumsysteme und unterhält mit ca. 1.000 Mitarbeitern zurzeit zwei Produktionsstandorte für Holz- und Metallverarbeitung sowie Niederlassungen in Frankreich, England und den Niederlanden.

Die Ausgangslage

Als der Mietvertrag für die Telefonanlage auslief, hätte König + Neurath in eine neue Anlage investieren müssen. Es kamen Überlegungen auf, die Anlage durch eine IP-basierte Anwendung zu ersetzen und den PC künftig zum Telefonieren zu nutzen. Die eingesetzte Software und Services: Microsoft .NET Framework, Microsoft Active Directory, Microsoft Lync Server, Microsoft Office.

Die Lösung

Es wurde entschieden Microsoft Lync Server 2010/2013 einzuführen. Den Ausschlag gaben homogene Bedienung und große Zahl an Eingabegeräten. Ein Gateway wurde vorgeschaltet, das Anrufe an die klassische Telefonanlage oder Lync 2013 Server weiterleitet.

Die Verbesserungen

Heute telefonieren die Büromitarbeiter von König + Neurath per Headset oder IP-Telefon – im Home Office auch mit ihrem Notebook. Lync Server 2013 wurde über zertifizierte Schnittstellen mit einem Alarmsystem und einer mobilen DECT-Telefonanlage verbunden.

Die Story

Bei mobilen Arbeiten denken viele an Apps. Dabei gibt es ein weiteres Werkzeug, das unterwegs für Effizienz sorgt: Moderne Telefonie-Lösungen ermöglichen es Mitarbeitern, ihren Firmenanschluss mit nach Hause zu nehmen. Solch ein Szenario hatte auch Michael Hoppe, IT-Leiter bei König + Neurath, im Blick: „Viele Kolleginnen und Kollegen haben für ihr Home Office ein Notebook mit VPN- Zugang zum Unternehmensnetz erhalten. Nun wollten wir ihnen auch Telefonie mitgeben.“

Auslöser der Überlegungen war eine anstehende Investition in die Telefonanlage, deren Mietvertrag auslief. Diese genügte jedoch nicht mehr den Anforderungen und sollte durch eine IP-basierte Anwendung ersetzt werden.

Leichte Bedienung setzt sich durch

Zur Wahl standen Lösungen von Siemens und Microsoft. „Siemens OpenScape Voice unterstützte jedoch keine Windows-Phones und die Integration in Office-Programme entsprach nicht unseren Vorstellungen“, erläutert Hoppe. „Microsoft Lync hingegen erfüllte alle unsere Anforderungen und es gibt zahlreiche Eingabegeräte für Lync. Weiterer Vorteil war die enge Anbindung an Microsoft Exchange und Microsoft Office Outlook, die eine homogene Bedienung versprach.“

Schließlich entschied sich König + Neurath AG Anfang 2012, Microsoft Lync Server einzuführen. Mit der Umsetzung wurde der Microsoft-Partner



Ihre IT ist unser Business

ACP IT Solutions betraut: „Wir haben die Lösung mit konzipiert und geholfen, die gewohnten Funktionen beim Telefonieren in Lync Server abzubilden“, berichtet Alen Licina, Senior Consultant bei ACP.

Danach begann die Installation der Hardware und der neuen Version von Microsoft Lync 2013. „Wir haben das Drop & Insert-Verfahren gewählt“, erläutert Licina. „Dabei wird ein Gateway vor die Amtsleitung geschaltet, das die Rufe je nach Rufnummer in die klassische Telefonanlage oder über den Enterprise Voice Mediation Server an Lync 2013 Server weiterleitet.“ Dazu wählte König + Neurath ein Gateway von Ferrari Electronics und koppelte dahinter ihre Telefonanlage Siemens Hipath 4000 sowie den Lync 2013-Server.

„Unseren Mitarbeitern haben wir ein Headset oder ein Lync-zertifiziertes Telefon angeboten, manche nutzen auch beides“, berichtet Hoppe. Die IP-Telefone sind über das Firmennetz eingebunden, die Headsets werden direkt am Rechner eingesteckt. „Wir stellen gerade abteilungsweise um. Die Mitarbeiter erhalten eine Einweisung, dann tauschen wir die alten Telefone gegen die neuen“, berichtet Hoppe. „Der Schulungsaufwand ist mit Lync 2013 erfreulich gering.“ Ab Sommer 2014 sollen dann alle 500 Büromitarbeiter bei König + Neurath über Lync Server 2013 telefonieren, rund 40 Mitarbeiter sind bereits heute in ihrem Home Office unter der Firmennummer zu erreichen.

Eingehende Anrufe werden nun mit einem Ton und einem Hinweis auf dem Desktop signalisiert oder mit einem Klingeln auf dem Headset oder Lync- Telefon. Nimmt ein Mitarbeiter das Gespräch

nicht an, wird je nach Abteilung das Postfach von Office Outlook 2010 zum Anrufbeantworter, wobei die Voice-Mail-Funktion von Exchange Server Unified Messaging das Gespräch aufzeichnet und es ins Postfach schickt. Alternativ sind Bereiche auch über Gruppenschaltungen zusammengefasst.

„Lync Server 2013 arbeitet sehr zuverlässig. Auch der lange Test in der IT hat sich bewährt, denn manche Fehlermeldungen hatten wir so noch nicht“, schmunzelt Hoppe. „Beispielsweise vergessen manche Mitarbeiter ihr Headset im Home Office, dann müssen wir Ersatz vorhalten.“

Um mobile Nutzer einzubinden, hat ACP über die Edge-Server-Komponenten für Lync Server 2013 eine Schnittstelle aufgebaut. „Auf diese Weise kann man den Lync-Client ohne VPN-Verbindung erreichen“, erläutert Hoppe. Auch die App Lync Mobile stellt echte IP-Telefonie bereit. Zudem ist sie mit Touch-Funktionen für Smartphones optimiert – nicht nur für Windows Phone, sondern auch für iPhone oder Android-Smartphone.

Zusätzlich wurde Lync Server 2013 über zertifizierte Schnittstellen mit einem Alarmsystem und einer mobilen DECT-Telefonanlage verbunden. „Dank der Lync-Anbindung ist der Mitarbeiter an jedem Endgerät – ob DECT, mit Headset oder mobil – unter seiner Durchwahl erreichbar und der Präsenzstatus firmenweit für alle sichtbar“, berichtet Hoppe. „Solche vielfältigen Anbindungsmöglichkeiten zeichnen Lync Server 2013 aus. Damit können wir unsere künftige Telefonanlage deutlich verkleinern.“

Über ACP:

ACP ist einer der führenden, herstellerunabhängigen IT-Provider und liefert individuelle End-to-End Lösungen für Unternehmen, Behörden und Organisationen jeder Größe. Gegründet 1993 in Wien, ist ACP heute mit mehr als 25 Niederlassungen in Deutschland und Österreich präsent. Im Geschäftsjahr 2012/2013 erzielte die ACP Gruppe einen Umsatz von 328,4 Millionen Euro und beschäftigt mehr als 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.