

CUSTOMER CASE STUDY

Innovative Lösungen im urbanen und interurbanen Verkehrsmanagement



Grünes Licht für STARFACE

Anfang 2013 entschlossen sich die Verantwortlichen von SWARCO TRAFFIC SYSTEMS GmbH, dem Hersteller von Systemen für Verkehrsleittechnik, -management und -sicherheit, an ihren insgesamt 7 Standorten die in die Jahre gekommenen Telefonanlagen zu ersetzen und zu vereinheitlichen. Bislang waren an den einzelnen Standorten Produkte unterschiedlicher Hersteller im Einsatz. Gesucht wurde eine VoIP-Anlage mit modernen Features von einem deutschen Hersteller mit deutschem Support. Am Ende des Auswahlprozesses fiel die Wahl auf STARFACE. Knapp 12 Monate später telefonieren bei SWARCO rund 800 Mitarbeiter über STARFACE.

Benefits der STARFACE Lösung

- Einheitliches System für das gesamte Unternehmen
- Selbst administrierbar
- Einfache Benutzerführung
- Skalierbar, zukunftssicher
- Ein zentraler Ansprechpartner für alle Belange
- Deutscher Support
- Standortsysteme individuell modular anpassbar
- Weltweit erweiterbar
- Freie Auswahl der SIP Endgeräte

Das Projekt in Zahlen

- Mittlerweile 10 Standorte in DE und AT
- 540 x Gigaset DE310 / 30 x DE 410 / 100 x DE 900
- Single- und Multizellen DECT-Lösungen auf Basis von Gigaset N510 / N720 und S510H Pro
- Anbindung von Polycom Konferenzspinnen für Konferenzräume
- Gigaset N720 & N510 an verschiedenen Standorten
- 150 analoge Nebenstellen an versch. Standorten
- Anlagenverbund
- Über 800 User

» Für jeden SWARCO-Standort mit unterschiedlicher Größe wollten wir das gleiche System einsetzen. Dabei war für uns auch die freie Auswahl der Endgeräte entscheidend. STARFACE bot für unsere Anforderungen die beste Lösung und garantierte zudem deutschen Hersteller-Support und deutschen Firmensitz. «

Norbert Kühn-Schiller,
IT-Infrastruktur von SWARCO TRAFFIC SYSTEMS

Einheitliche Technik, leichte Administrierbarkeit

Die meisten SWARCO-Mitarbeiter arbeiten mit einem durchschnittlichen Telefonprofil. Mehr Telefonie hat der Vertrieb zu verzeichnen, der zahlreiche Gespräche im In- und Ausland führt. Ebenfalls vermehrtes Telefonaufkommen verzeichnen naturgemäß der Telefonsupport in verschiedenen Hotlines sowie der technische Dienst mit verschiedenen Entwicklungsabteilungen.

Die Anforderungen an die neue Anlage ließen sich laut Norbert Kühn-Schiller, Abteilung IT Infrastruktur, wie folgt beschreiben: „Wir wollten eine einheitliche Telefonanlage für alle Standorte. Diese sollte zum einen für die Benutzer einfach zu bedienen, zum anderen durch SWARCO selbst administrierbar sein.“ Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit der neuen Lösung waren für SWARCO ebenso relevant wie die Möglichkeit der modularen Anpassung. „Für jeden SWARCO -Standort mit unterschiedlicher Größe wollten wir das gleiche System einsetzen. Dabei war für uns auch die freie Auswahl der Endgeräte entscheidend. STARFACE bot für unsere Anforderungen die beste Lösung und garantierte zudem deutschen Hersteller-Support und die Vorteile eines deutschen Firmensitzes.“

Nach der Entscheidung für STARFACE und einer Testinstallation installierte STARFACE Excellence-Partner tsbkorsch GmbH, Heilbronn, die ersten Standorte im Juli 2013. Besondere Highlights bei der Installation? Für Norbert Kühn-Schiller waren es „die üblichen Herausforderungen wie sie beim Tausch von alter zu neuer Technologie normal sind: die Schaltung von analogen Leitungen, Wiederinbetriebnahme von Fax-Servern, SAP-Fax-Funktionen wiederherstellen, Türöffner-Anlage integrieren, Anrufbeantworter schalten und danach in der Folgezeit die System-Implementation an den Benutzerplätzen selbst. Bei der Konfiguration und Anpassung unterstützte tsbkorsch die IT-Administratoren von SWARCO .

Rollout in rascher Folge

Als Telefone an den Arbeitsplätzen wählte SWARCO die Modelle DE310, DE410 und DE900 von Gigaset. Teilweise werden auch DECT Multicell- und SingleCell-Lösungen eingesetzt. Auch die Integration von Mobiltelefonen ist mittels STARFACE's iFMC realisiert, was speziell Vertriebsmitarbeitern von unterwegs oder vom Homeoffice aus den Zugang zur unternehmensweiten Telefonanlage gewährt. Standort für Standort wurden im Verlauf der Installationsphase die Telefonanlagen migriert und je nach Größe von tsbkorsch mit den entsprechenden STARFACE Anlagen (Pro, Advanced, Enterprise und Platinum) ausgestattet. Die einzelnen Standorte wurden untereinander vernetzt.

„CTI ist ein Muss“

Die Benefits der neuen Anlage liegen für Norbert Kühn-Schiller neben der einfachen Web-Administration und den Standard-Features der STARFACE unter anderem in der CTI-Integration. „CTI ist heute ein Muss für eine moderne Telefonanlage. Wir haben bei SWARCO für alle Benutzer Outlook-Clients ausgerollt, die Webintegration wurde den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und geschult. Der Hauptbenefit liegt für ihn in der „Vereinheitlichung der Infrastruktur und der Kommunikationsprozesse sowie der eigenen Administration durch SWARCO. Das eigene IT-Servicedesk spart erhebliche Support-Kosten.“

Sehr zufrieden zeigt sich Kühn-Schiller mit STARFACE Excellence Partner tsbkorsch: „Einen Partner mit diesem Know how findet man selten. Was tsbkorsch bei uns installiert hat, entspricht nicht dem Standard. Sie haben sehr viel realisiert, was standardmäßig so nicht möglich gewesen ist.“

SWARCO TRAFFIC SYSTEMS

Die SWARCO TRAFFIC SYSTEMS GmbH im schwäbischen Unterensingen ist eine Tochterfirma der österreichischen SWARCO AG. SWARCO TRAFFIC SYSTEMS bietet bewährte Lösungen zur adaptiven Verkehrssteuerung und zur Verbesserung des Verkehrsflusses, damit Reisende ihre Ziele schneller erreichen. Die vielfältigen Produkte von SWARCO TRAFFIC SYSTEMS verringern die Fahrzeiten, reduzieren den Schadstoffausstoß und tragen zu einer verbesserten Verkehrssicherheit bei.

tsbkorsch GmbH

tsbkorsch ist ein Unternehmen mit langjähriger Erfahrung im Bereich der modernen Telekommunikation. Das in Heilbronn ansässige Unternehmen hat sich auf Business-, Klinik-, Pflege- und Hotellösungen spezialisiert und vertritt gemeinsam mit Aastra, STARFACE und Microsoft/Telekom, die führenden Hersteller in der Businesskommunikation, Software- und Hardwarelösungen. Der Fokus liegt auf dem regelmäßigen Service.

www.tsbkorsch.de



STARFACE GmbH | Stephanienstr. 102 | 76133 Karlsruhe
FON: +49 (0)721-15 10 42-0 | info@starface.de | www.starface.de



SWARCO TRAFFIC SYSTEMS

SWARCO TRAFFIC SYSTEMS GmbH | Kelterstraße 67 | 72669 Unterensingen
FON: +49 (0)7022 6025-200 | office.sts@swarco.de | www.swarco.com