

innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

 **Audi Sport**
Official Supplier



Anwenderbericht

Flexible und einfache Integration neuer Standorte

Moderne Applikationen und einfache Anbindung neuer Standorte waren die maßgeblichen Anforderungen der Heinrich Eibach GmbH an die neue Kommunikationslösung von innovaphone.

The logo for Heinrich Eibach GmbH, featuring the word "Eibach" in a stylized red font with horizontal lines underneath.

Die innovaphone PBX vereinfacht Administrations- und Wartungsaufgaben und ermöglicht eine effiziente Unternehmenskommunikation

„The will to win“ – der Slogan der Heinrich Eibach GmbH spiegelt die Firmenphilosophie der Firmengruppe perfekt wider. Das in der 3. Generation geführte Familienunternehmen entwickelt, produziert und vertreibt weltweit hochwertige technische Spezialfedern sowie Federungs- und Fahrwerkssysteme, u.a. auch für den Motorsport. Die veraltete TK-Anlage sollte durch ein zukunftsweisendes, benutzerfreundliches System mit intelligenter Hotline-Steuerung, Filialkonzept sowie DECT-Integration ersetzt werden.

Der Anwender

- Weltweit agierender Hersteller von hochwertigen technischen Spezialfedern und Federungs- und Fahrwerkssystemen
- In der 3. Generation geführtes Familienunternehmen mit rund 400 Mitarbeitern
- Teams aus der Formel 1, der DTM, der Tourenwagen WM und viele mehr gehören zum Kundenkreis

Wanted: Moderne Applikationen und einfache Anbindung neuer Standorte

Die Ausgangssituation bei der Heinrich Eibach GmbH war klassisch: die vorhandene TK-Anlage war veraltet und moderne Applikationen waren nicht verfügbar. Hinzu kam, dass ein neuer Firmenstandort in die Infrastruktur mit eingebunden werden sollte – ein Vorhaben, das mit der herkömmlichen Telefonie mit hohem Aufwand verbunden gewesen wäre. Der Anforderungskatalog beinhaltete im Einzelnen eine intelligente Hotline-Steuerung hinsichtlich Auslastung und Herkunftsland, eine benutzerfreundliche Bedienungsoberfläche inklusive Anruflisten, Rufweiterleitung und Telefonbuch sowie Berechtigungsverwaltung, Faxanbindung, Videokonferenzen, die Anbindung an SAP und ein flächendeckendes DECT-System.



Firmengebäude der Heinrich Eibach GmbH in Finnentrop

Zwei Varianten für die künftige Firmenkommunikation wurden daraufhin in Betracht gezogen: Zum einen die Kombination einer klassischen TK-Anlage mit Microsoft Lync, zum anderen eine VoIP-fähige Lösung, die Unified Messaging selbst abdeckt. Der für das Projekt zuständige Dienstleister, die Firma effexx mit Firmensitz in Siegen, schlug ein VoIP-System der Firma innovaphone vor. Für die ergänzenden Anwendungsfelder wurden ROMICO und LifeSize als Hersteller ausgewählt. Marianne Schröder, IT Manager bei der Firma Heinrich Eibach, erklärt: „Für innovaphone sprach insbesondere das gute Preis-Leistungsverhältnis. Darüber hinaus kommt die Firma effexx aus unserer Region, so dass wir einen Kommunikationspartner vor Ort haben und kurze Wege garantiert sind.“

Die Herausforderung

- Moderne Applikationen wie intelligente Hotline-Steuerung oder Videotelefonie sollten verfügbar sein
- Anbindung des DECT-Systems
- Flexible und einfache Integration neuer Standorte





Produkte der Heinrich Eibach GmbH werden u.a. in der Formel1 eingesetzt

Herausforderung bei der Installation: Modernisierung des Firmennetzwerkes, DECT-Integration

Bevor die neue innovaphone PBX installiert werden konnte, musste das Firmennetzwerk bei Heinrich Eibach gründlich modernisiert und Voice-over-IP-fähig gemacht werden. Im Anschluss daran wurde ein innovaphone IP800 VoIP-Gateway mit PBX-Funktion in der Firmenzentrale installiert. Um den Primärmultiplexanschluss darzustellen, kam ein IP1060-Gateway zum Einsatz. Über zwei Analog Adapter IP28 werden Faxgeräte, Modems, eine Frankiermaschine und einige klassischen Analogtelefone angebunden. In den Büros wird mit den IP-Telefonen IP222 telefoniert, die zur Designlinie von innovaphone gehören und mit dem „red dot award: product design“ ausgezeichnet wurden. Im Produktionsbereich werden schnurlose Telefone eingesetzt – hier vor allem IP63 DECT-Telefone, die über eine intuitive Benutzeroberfläche und ein großes Farbdisplay verfügen – sowie analoge Wandtelefone und schnurlose funkwerk Endgeräte vom Typ FC4. Bei der Einbindung der DECT-Geräte kam es anfangs zu Problemen: „Die Sprachqualität und die Erreichbarkeit waren nicht zufriedenstellend“, erklärt Marianne Schröder. „Durch einen Komplett-austausch des DECT-Systems und die Verbesserung des Firmennetzwerkes konnten die Schwierigkeiten beseitigt werden“, fügt Marianne Schröder hinzu. „Jetzt sind die neuen innovaphone DECT-Sender IP1202 im Einsatz.“

Die Installation der neuen TK-Anlage und Umstellung der DECT-Infrastruktur nahm insgesamt rund 6 Wochen in An-

spruch. Lars Pöggeler, der für das Projekt Verantwortliche bei der Firma effexx, zu den Vorteilen der neuen Lösung: „Da alle eingesetzten Lösungsbausteine standardbasiert sind, ist eine reibungslose Funktion gewährleistet. So stehen nun moderne Applikationen wie Automatic Call Distribution (ACD) oder Voicemail an allen Arbeitsplätzen zur Verfügung. Darüber hinaus kann mit den LifeSize Videokonferenzsystemen eine Full-HD Videokommunikation mit den Niederlassungen in China und den USA geführt werden.“

Einfachere Administration und Wartung, effizientere Kommunikation

Die Lösung

- innovaphone IP800 VoIP-Gateway als PBX, IP1060 als Mediagateway zur Bereitstellung zusätzlicher Kanäle
- Einbindung moderner UC-Anwendungen mit innovaphone, ROMICO und LifeSize
- Integration des DECT-Systems in die Firmeninfrastruktur
- Anbindung und Integration in die SAP-Umgebung


Anfängliche Probleme hinsichtlich der Sprachqualität der Tischtelefone konnten durch eine Netzwerk-Anpassung und ein Firmware-Update beseitigt werden. Was die Bedienbarkeit der innovaphone Endgeräte anbelangt, sind die Beschäftigten sehr zufrieden: „Der Benutzerkomfort sowie die Bedienbarkeit der Zentrale haben sich durch die neuen Endgeräte spürbar verbessert“, bestätigt Marianne Schröder. Dasselbe gilt auch für sämtliche Wartungs- und Administrationsaufgaben, die mit der neuen Anlage erheblich einfacher und überschaubarer geworden sind.

Eine deutliche Erleichterung gibt es beispielsweise bei der Einrichtung neuer Clients, die jetzt „sehr schnell und un-



Marianne Schröder,
IT-Manager Heinrich Eibach GmbH





kompliziert“ ist, so Marianne Schröder. Ebenso können neue Firmenstandorte problemlos in die Firmeninfrastruktur miteingebunden werden - ohne zusätzlichen Verkabelungsaufwand und ohne fremde Amtsnummer.

Auch die jetzt zur Verfügung stehenden UC-Anwendungen stellen für die Beschäftigten einen deutlichen Mehrwert dar. „Ob Outlook Integration, das Telefonieren über den PC oder Voicemail – in vielen Bereichen stehen bei Heinrich Eibach jetzt neue Anwendungen zur Verfügung, die den Büroalltag einfacher und effizienter gestalten“, bekräftigt Lars Pöggeler. „Insbesondere die intelligente Hotline-Steuerung wirkt sich positiv sowohl auf die Mitarbeiter- als auch auf die Kundenzufriedenheit aus“, bekräftigt er abschließend.



Fahrwerksfedern der Heinrich Eibach GmbH

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2000-2013 innovaphone® AG.
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
Fotos Fotolia: © MAK (Seiten 1-3), © Franz Pfluegl, © Lars Christensen (Seite 1) und Heinrich Eibach GmbH.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:
www.innovaphone.com



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

