

Umsetzung eines VoIP-Telefonanlagenservers in der Cloud zur Abbildung diverser Standorte und Telefonnummern

Ausgangssituation



home4students bietet preiswerten Wohnraum für Studierende in der Nähe von Hochschulen, Universitäten und Fachhochschulen in Wien, Graz, Klagenfurt, Salzburg und Innsbruck. Die Telefonanlagen-Infrastruktur der verschiedenen Standorte konnte die Anforderungen des Unternehmens nicht erfüllen. Der Wunsch

- 1 Telefonanlage für „alle“,
- 1 Vermittlungsstelle und die Ablösung der zahlreichen Telefonnummern durch
- 1 Nummer für alle Standorte (05XXXX)

realisieren zu können und dabei noch Kosten zu sparen, veranlasste home4students dazu nach einer neuen Lösung zu suchen.

Soll-Definition, Umsetzung, Inbetriebnahme & Betreuung

Soll-Definition

Das von uns ausgearbeitete Konzept der zukünftigen Telefonie bei home4students beinhaltet eine umfangreiche Liste nötiger Abläufe. Basis dafür war die Anforderung eines privaten Netzwerkes (MPLS - Multiprotocol Label Switching), welches home4students gemeinsam mit einem Kommunikationsarchitekten definiert hatte.

Umsetzung

Nach der Serverinstallation im Rechenzentrum von home4students wurden über 400 Telefone durch kostenschonende Autoprovisionierung Standort für Standort ausgerollt, automatisch konfiguriert und in Betrieb genommen. Um alle Standorte unter derselben Nummer erreichen zu können, wurde pro rechtlichem Unternehmen eine 05XXX-Nummer eingerichtet. Weiters wurden zahlreiche Tonbandaufnahmen und ein Sprachdialogsystem (IVR) umgesetzt.

Inbetriebnahme

Innerhalb der einwöchigen Testphase wurden die Mitarbeiter von home4students mit der neuen Telefonanlage vertraut gemacht und schließlich wunschgemäß die „alten“ Nummern portiert.

Betreuung

Aufgrund der Größe der Anlage werden laufend Änderungen und Erweiterungen, wie z.B. die Anlage neuer Mitarbeiter, Ringgruppen, Notrufansagen usw., durchgeführt. Wir erbringen ein 24h Monitoring der Telefonanlage und Support bei Unklarheiten oder Problemen.

Das wurde umgesetzt:

- 7 Standorte mit über 400 Durchwahlen
- Anbindung aller bestehenden Telefonnummern und Umsetzung einer Nummer für alle Standorte (05XXX)
- Anbindung der bestehenden Türsprechanlagen
- mehrsprachiges Sprachdialogsystem (IVR)
- Warteschlangen für die Vermittlung
- einheitlicher Nummernplan für alle 7 Standorte
- telefonische Vernetzung aller Standorte (über Kurzwahlen)
- Einbindung eines Studentenheimes ohne Netzwerkverkabelung über die bestehende analoge Telefonleitung
- Trennung zwischen Telefonnetz und Internet über VLAN
- Anbindung der Telefonanlage an die bestehende Hotelsoftware
- Telefonkonferenzräume

Vorteile für den Kunden:

- ausgezeichnete Sprachqualität zu reduzierten Gesprächskosten
- hohe Flexibilität in Erweiterung und Individualisierung der Telefonanlage
- reduzierte Wartungskosten: 1 Telefonanlage für alle Standorte
- Ressourcenoptimierung: 1 Vermittlungsstelle für alle Standorte
- geringe Inbetriebnahmekosten durch Autoprovisionierung
- Kostenreduktion durch die telefonische Vernetzung aller Standorte
- höhere Transparenz, wer telefoniert, umgeleitet ist, etc., über eine leicht zu bedienende Weboberfläche
- effiziente Übermittlung von Informationen und persönliche Kundenansprache durch ein Sprachdialogsystem (IVR)
- automatisierte Fakturierung durch Schnittstelle zur Hotelsoftware



Kundenstimme:

Die Firma media.tel zeichnet sich durch individuelle Beratung und Betreuung, bei der auf die Anforderungen und Wünsche des Kunden bestmöglich eingegangen wird, durch ein hohes Maß an Flexibilität und rasche Reaktionszeiten aus – das Ergebnis ist ein für uns sehr zufriedenstellendes Produkt. Ich kann media.tel jedem Unternehmen empfehlen, das nach einer maßgeschneiderten Telefonielösung sucht, die rasch und zufriedenstellend umgesetzt wird und bei der die laufende Betreuung einen großen Stellenwert hat.

Sabine Özen-Keinprecht
Leitung Personalmanagement



Kurzportrait

Firmenname:
Österreichische Studentenförderungsstiftung
Mitarbeiteranzahl: 68
Standorte:
Wien, Graz, Klagenfurt, Salzburg, Innsbruck
www.home4students.at