

Anwenderbericht

EW Medien und Kongresse vertraut auf byon vTK

EW Medien und Kongresse ist der führende Informationsanbieter für die Energie- und Wasserwirtschaft in Deutschland. Das Unternehmen bündelt medienübergreifend aktuelles Branchenwissen und bietet neben Fachpublikationen und -büchern auch Veranstaltungen zum Austausch und zur gezielten Weiterbildung an. EW Medien und Kongresse hat Niederlassungen in Frankfurt am Main, Essen und Berlin und beschäftigt rund 130 Mitarbeiter.

Die Aufgabenstellung

Bei ihren Produkten und Dienstleistungen für große und kleine Energieversorger setzt EW Medien und Kongresse auf Service und Qualität. Gerade im Energiesektor gibt es häufig neue Verordnungen, die zeitnah aufbereitet werden müssen. Viele Teams sitzen allerdings verteilt an unterschiedlichen Standorten, wodurch die interne Erreichbarkeit der Kollegen einen besonders hohen Stellenwert bekommt. Absprachen per Telefon, E-Mail und auch Videokonferenz gehören daher zum täglichen Arbeiten.

„Bedingt durch unsere Historie hatten wir an den drei Standorten bisher vier verschiedene Telefonanlagen im Einsatz mit unterschiedlichen Laufzeiten und Wartungsverträgen“, berichtet Norbert Kauderer aus dem Einkauf, der das Projekt auf Kundenseite geleitet hat. „Wir hatten schon länger den Plan, dies zu vereinheitlichen und alle Standorte mit derselben Telefonanlage auszustatten. Und uns war schnell klar: Wir wollen eine zukunftsfähige Lösung.“

Nach einer Online-Recherche standen drei Anbieter zur Auswahl, zudem wurde aufgrund der knapp 20-jährigen Kundenbeziehung zur CONSENSE GRUPPE auch byon um ein Angebot gebeten. „Uns war wichtig, dass die neue Anlage alles kann, was die alte auch konnte, verbunden mit neuen Features und einer zukunftsfähigen Technik“, resümiert Norbert Kauderer. Die Angebote waren sehr unterschiedlich. Nach Prüfung verschiedener Aspekte wie der Mitarbeiteranzahl, der angebotenen Hardware, den Mobility-Möglichkeiten, der Kompatibilität mit der vorhandenen Microsoft-Welt sowie Möglichkeiten zur Anzeige von Präsenzinformationen fiel die Entscheidung aufgrund des besten Preis-Leistungs-Verhältnisses auf die vTK von byon.



Die Vorgehensweise

Die Umstellung einer Telefonanlage ist nicht trivial. Ein solches Projekt kann verschiedene Herausforderungen mit sich bringen:

- Ist genügend Bandbreite und die notwendige IT Infrastruktur zur Übertragung des Sprachverkehrs vorhanden?
- Ist die LAN-Infrastruktur VoIP-fähig?
- Sind Firewalls und Quality of Service eingerichtet?
- Werden Analog-/Digital-Adapter für alte Fax-Geräte benötigt?
- Sollen Schnittstellen zu bestehenden Anwendungen eingerichtet werden?
- Benötigen die Mitarbeiter eine Schulung auf das neue System?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt für die Umstellung?

„Diese Fragestellungen erörtern wir vorab mit all unseren Kunden. Daraus wird deutlich, wie komplex der Vorgang einer solchen Umstellung ist. Trotz intensiver Planung können in der Realisierungsphase zusätzliche Herausforderungen auftreten.“, weiß Markus Michael, Managing Director der byon GmbH, aus Erfahrung. Bei EW Medien und Kongresse trat dieser Fall ein. Sie hatten es zu Beginn tatsächlich mit einer Kombination an Herausforderungen zu tun, die das Unternehmen gemeinsam mit byon gemeistert hat.

Die neue virtuelle Telefonanlage sollte im Sommer 2015 installiert werden, um die Ferienzeit zu nutzen und möglichst wenige Mitarbeiter zu stören. Es stellte sich aber heraus, dass es doch besser ist, wenn die Kollegen vor Ort sind, um sich am System anmelden und es direkt testen zu können, was zunächst zu einer zeitlichen Verzögerung der Installation führte.

„Zudem hatten wir den Kollegen die Wahl gelassen, ob sie das neue Softphone nutzen wollen, lieber ein gewohntes Hardware-Telefon oder doch das Handy“, erzählt Norbert Kauderer. „Das war zwar gut gemeint, führte aber dazu, dass wir bei verschiedenen Mitarbeitern ganz unterschiedliche Situationen hatten und nicht einheitlich auf die Probleme reagieren konnten. Die Hardware-Telefone haben funktioniert, die Softphones aber wiesen trotz erfolgreicher Tests vorab verschiedene Störungen auf.“

byon reagierte auf diese Schwierigkeiten mit mehreren Maßnahmen: „Zunächst haben wir eine Fehleranalyse angestoßen und die vorhandene IT-Infrastruktur des Kunden erneut geprüft“, erklärt Markus Michael. Bei byon ist ein Grundcheck der Infrastruktur immer vorgesehen. Und bei Problemen bietet das Unternehmen auch intensivere Analysen als Zusatzleistungen an. „Parallel haben wir unseren Software-Partner involviert, um die Programmierung der Anwendung anzupassen.“

Um die Erreichbarkeit aller EW-Mitarbeiter kurzfristig sicherzustellen, hat byon für die komplette Belegschaft Hardware-Telefone zur Verfügung gestellt. Die Software wurde mit einem Update nachgebessert. Ab Mitte Oktober 2015 lief die Anlage dann. Es gab zwar noch kleinere Anpassungen, aber die grundsätzliche Erreichbarkeit der Mitarbeiter war gewährleistet und sie konnten wieder entscheiden, auf welche Art sie die Anlage nutzen wollen.

EW Medien und Kongresse ging es dann wie vielen anderen Unternehmen, die einen Technologiewechsel durchführen – zunächst fiel den Mitarbeitern der Abschied von der vertrauten Telefonanlage schwer. „Der Mensch ist eben ein Gewohnheitstier. Und wir haben den Schulungsbedarf der Kollegen bei einer solchen Umstellung tatsächlich unterschätzt“, erzählt Norbert Kauderer. Daraufhin bot byon mehrfach Wiederholungsschulungen vor Ort an und stellte Kurzanleitungen etwa für das Einrichten der Mailbox oder das Anlegen von Favoriten bereit.

Das Ergebnis

Mittlerweile läuft die vTK von byon stabil und die Kollegen bei EW Medien und Kongresse gewöhnen sich nach und nach an die neue Anlage und fangen an, ihre Vorteile zu nutzen und zu schätzen. Besonders hilfreich, gerade beim Arbeiten über verschiedene Standorte hinweg, ist die Funktion der Präsenzinfo, bei der man sieht, ob ein Kollege erreichbar ist, in einem Meeting oder selbst gerade in einem Gespräch. Für kurze Infos, etwa die Bitte um Rückruf, wird gerne der Chat genutzt, um nicht zu stören oder die E-Mail-Flut zu erhöhen.

Individuelle Mailboxen sorgen dafür, dass man gezielt Nachrichten hinterlassen kann. Außerdem hat das Softphone eine Schnittstelle zum Exchange-Programm von Outlook, wodurch Kontakte einfach ausgewählt und angerufen werden können. Jeder Mitarbeiter kann das Hardwaretelefon gemäß seiner individuellen Bedürfnisse einstellen. Dabei lassen sich Um- und Weiterleitungen flexibel festlegen. Zudem erleichtert die Definition von Heranholgruppen für Personen in einem Raum den Arbeitsalltag der EW-Mitarbeiter. Zusätzlich lassen sich Teile der Anwendungen auch mobil per App über das Smartphone nutzen.

EW Medien und Kongresse nutzt für ihre Service-Rufnummern auch die vACD von byon, die über eine Schnittstelle mit der vTK verbunden ist. Beide Lösungen werden im byon-Rechenzentrum in Frankfurt am Main gehostet.

„Auch wenn der Start etwas holprig verlief, sind wir froh, schon jetzt komplett auf IP-Telefonie umgestellt zu haben“, betont Norbert Kauderer. „Mit der vTK von byon sind wir in Sachen Kommunikation gut aufgestellt für die Zukunft.“