



Reibungslose Migration von 1.600 Nebenstellen

IP-TELEFONANLAGE FÜR DIE UNIVERSITÄT PASSAU

Mit der UCware-Telefonanlage hat sich die Universität Passau für eine On-Premise-Lösung made in Germany entschieden. Überzeugt haben neben dem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis vor allem die schlanke Software-Architektur sowie die außerordentliche Kundenorientierung seitens UCware.

PROJEKTSTECKBRIEF

- Rollout: 2020
- IP-Telefonanlage und UCC-Client
- 1.600 Nebenstellen
- SNOM D385 Tischtelefone
- Einbindung Skype-for-Business
- Einbettung in vorhandene IT-Landschaft mit automatisiertem Datenaustausch

Mehrwert für die Universität Passau

- Weniger Lizenzgebühren
- Klare Kostenstruktur
- Reduzierte Komplexität
- Partnerschaft auf Augenhöhe

DIE AUSGANGSLAGE

2018 fielte das ZIM (Zentrum für Informationstechnologie und Medienmanagement) der Universität Passau die Entscheidung, sich von ihrem zehn Jahre alten VoIP-System zu trennen. Die Erweiterung der alten Telefonanlage um neue Funktionen – zum Beispiel die Anbindung von Homeoffice-Arbeitsplätzen – wäre nur mit großem Aufwand und zu hohen Kosten möglich gewesen. Zudem war die Anlage im Laufe der Zeit zu einem komplexen Konstrukt aus Servicesystemen und Drittlösungen angewachsen, was ein tiefgreifendes Knowhow in der Administration erforderte.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die neue IP-Telefonanlage sollte sich mit Skype for Business koppeln lassen und eine ortsunabhängige Erreichbarkeit unter der Büronummer gewährleisten – egal ob per PC, Laptop, Smartphone oder klassisch per Tischtelefon kommuniziert wird. Darüber hinaus wollte die Universität ihre Hardware-Faxgeräte komplett abschaffen und durch eine virtuelle Faxlösung ersetzen.

Gleichzeitig sollten zahlreiche Funktionen der alten Telefonanlage erhalten bleiben oder sogar verbessert werden – bei gleichzeitiger Reduktion der Komplexität. Gefordert waren u. a. eine Chef-Sekretariats-Funktion, die Anbindung an das Identitätsmanagement (IDM) sowie im Zuge dessen eine Anbindung an die Software HisBau aus dem Facility Management: In HisBau werden die Telefonfunktionen aller Nutzenden hinterlegt, die Daten an das IDM übergeben und von dort wiederum in die Telefonanlage eingespeist. Der vormals halbautomatisierte Prozess der Datenweitergabe sollte mit Einführung der neuen Telefonanlage voll automatisiert werden.

Auf einige Teilkomponenten des Vorgängersystems wollte das ZIM beim Neustart hingegen bewusst verzichten. Nach reiflicher Überlegung beendete man beispielsweise die interne Verrechnung der angefallenen Verbindungsgebühren an die jeweiligen einrichtungsspezifischen Kostenstellen, was Zeit und Geld einspart.

DIE LÖSUNG

Das Team des ZIM erstellte eine Feature-Matrix anhand derer verschiedene On-Premise-Lösungen evaluiert wurden. Im Beschaffungsprozess kristallisierte sich heraus, dass die virtuelle IP-Telefonanlage der UCware GmbH dem Kriterienkatalog am besten entsprach: Sie bietet einen großen Funktionsumfang bei zugleich sehr einfachem Administrationskonzept. Zudem ist das Interface aufgeräumt; vormals aufwändige Konfigurationen sind mit wenigen Klicks erledigt.



„UCware ist anders als die internationalen Großkonzerne: Hier redet man auf Augenhöhe direkt mit den Entscheidern und hat feste Ansprechpartner im Support. Zudem können wir eigene Anforderungen in die Weiterentwicklung der IP-Telefonanlage einbringen – als Kunde fühlt man sich wirklich ernst genommen.“

Konstantin Gastinger,
Zentrum für Informationstechnologie
und Medienmanagement (ZIM),
Universität Passau

ÜBER DIE UNIVERSITÄT PASSAU

Die Universität Passau genießt durch exzellente Forschung, hervorragende Studienbedingungen und ein dichtes internationales Netzwerk Sichtbarkeit und hohes Ansehen als akademische Adresse im Herzen Europas. Rund 11.000 Studierende aus über 100 Ländern und ca. 1.300 hauptberuflich Beschäftigte lernen, forschen und arbeiten auf dem Campus (Stand: März 2024).

www.uni-passau.de



EINFACHE BEDIENUNG

Die Einstellungen zur eigenen Nebenstelle können individuell durch jeden Benutzer selbst vorgenommen werden. Auch die Bedienung des Telefons ist über den digitalen Zugang des mitgelieferten UCware UCC-Clients möglich.

Das Telefonieren ohne Tischtelefon realisiert die Universität nicht über den UCC-Client von UCware, sondern über den Skype for Business-Client. Konstantin Gastinger, der die Einführung der UCware-Telefonanlage federführend begleitet hat, erklärt den Grund: „Schon vor Einführung von UCware hatten wir uns für Skype for Business entschieden und die Lösung intern erprobt.“

Im Zuge der Telefonumstellung wurden auch neue Tischtelefone des Typs Snom D385 beschafft. Das Telefon ist ergonomisch konzipiert und bietet mit seinem neigbaren Farbdisplay eine angenehme Benutzung im Alltag.

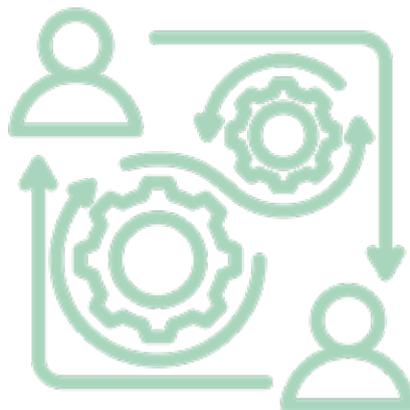
SANFTE MIGRATION

Die Umstellung auf die neue IP-Telefonanlage erfolgte stufenweise: „UCware hat uns bei der Migration sehr gut unterstützt“, meint Konstantin Gastinger. „Im Hintergrund lief die UCware-Telefonanlage schon parallel zum alten System. Wir haben dann Schritt für Schritt einzelne Funktionen in der alten Anlage abgeschaltet und in der neuen Anlage in Betrieb genommen – das brachte uns viel Flexibilität für den Umstieg. Wir entschieden uns dafür, in einer großen Umstellaktion zunächst die regulären Nebenstellen sowie Warteschlangen der Nutzer zu migrieren. Die 1.600 Telefone der Nebenstellen haben wir an vier aufeinanderfolgenden Wochenenden getauscht. Das hat durch die perfekte Vorbereitung und Automatisierung der neuen Anlage reibungslos geklappt. Erst danach kamen die Raumtelefone dran, und schließlich wurde das Senden und Empfangen von Faxen umgestellt.“

PARTNERSCHAFTLICH WEITERENTWICKELT

Zum damaligen Zeitpunkt brachte die IP-Telefonanlage von UCware noch nicht alle der Passauer geforderten Funktionen mit. UCware ließ sich jedoch auf eine gezielte Weiterentwicklung ein, wobei die Kosten hälftig getragen wurden. „Wir sahen das große Potenzial der Funktionserweiterung für die bestehenden und zukünftigen Nutzer unserer Telefonanlage“, berichtet René Stegmaier, Geschäftsführer von UCware. „Uns war es allerdings sehr wichtig, für die Universität Passau keine kompliziert zu wartende Sonderlösung zu generieren – jede Neuentwicklung wird in unsere Standardsoftware integriert und anschließend an alle Kunden ausgerollt.“

Die Offenheit für Neues und hohe Dialogbereitschaft prägt auch heute noch das Verhältnis der Universität Passau und UCware. „Wir führen regelmäßig kurze Besprechungen durch, um aktuelle Herausforderungen zu thematisieren“, so Konstantin Gastinger. Dabei könne er eigene Ideen und Wünsche in die Weiterentwicklung einbringen. „Diese Möglichkeit hat man bei anderen Anbietern von Telefonanlagen nicht.“



ÜBER UCWARE

Die UCware GmbH ist Hersteller von innovativen Lösungen für IP-Telefonie und Unified Communications. Mit deutschem Engineering, großer Kundennähe und agiler Arbeitsweise erschaffen wir passgenaue Lösungen für unsere Zielgruppen: Universitäten/Hochschulen, öffentliche Einrichtungen, die Hotellerie, das Gesundheitswesen und mittelständische Firmen.

Christian-Pommer-Straße 23 • 38112 Braunschweig • Tel.: 0531 38822 - 0 • www.ucware.com