



## Automatisierung administrativer Routearbeiten über offene API

### IP-TELEFONANLAGE FÜR DIE OSTFALIA HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN - HOCHSCHULE BRAUNSCHWEIG/ WOLFENBÜTTEL

In der Ostfalia Hochschule ist man mit der On-Premise-Telefonanlage von UCware hochzufrieden. „Bei UCware beherrscht der Administrator die Telefonanlage – und nicht andersherum. Ich kann unabhängig vom GUI die Anlage genau auf unsere Bedürfnisse anpassen und zeitintensive Kernaufgaben über eigene Skripts automatisieren“, fasst Claudia Keune, Diplom-Ingenieurin im Rechenzentrum der Hochschule, einen großen Mehrwert zusammen.

#### PROJEKTSTECKBRIEF

- Rollout: Ende 2023
- IP-Telefonanlage und UCC-Client
- 4 Standorte in 4 Ortsnetzen
- 1.100 Mitarbeiter-Telefone
- 900 Raum-Telefone
- Hoher Grad an Automatisierung über Python-Skripte und Java-Programm

#### MEHRWERT FÜR DIE OSTFALIA

- Reduzierte Komplexität
- Preiswertes Lizenzmodell
- Geringe Folgekosten für Wartung und Support
- Möglichkeit individuelle Anforderungen in die Telefonanlage mit einzubringen
- Direkter Kontakt zum Entwicklerteam von UCware

#### DIE AUSGANGSLAGE

Ursprünglich nutzte die Ostfalia für ihre Telefonie den Cisco CallManager 11.5 mit Einbindung zahlreicher Drittlösungen. „Wir brauchten für viele Standardaufgaben separate Systeme – von der Telefonzentrale über die Bereitstellung von Anrufbeantworter und Soft-Fax bis hin zur Lösung für Chef-Sekretariats-Schaltungen. Auch für die Gebührenabrechnung war eine externe Lösung nötig. So war zum Betrieb der TK-Anlage ein regelrechter Serverzoo notwendig, der einen großen Administrationsaufwand mit sich brachte“, berichtet Claudia Keune. Darüber hinaus wurde die Hochschule nach Auslaufen des bestehenden Servicevertrags mit horrenden Service- und Supportkosten konfrontiert. „Der neue Vertragsentwurf des Servicedienstleisters sah eine starke Kostensteigerung für den gleichen Leistungsumfang vor. Das war für uns der ausschlaggebende Punkt, uns auf die Suche nach einer neuen Telefonielösung zu machen.“



## DIE HERAUSFORDERUNG

Die Ostfalia definierte ihre Anforderungen an die neue Telefonanlage wie folgt: Es sollte ein Linux-basiertes System ohne Bindung an eine Hersteller-Cloud sein, das als Komplettlösung nach Möglichkeit bereits alle Funktionen an Bord hat, für die bisher die separaten Systeme nötig waren.

Da die Hochschule über mehrere Standorte in vier unterschiedlichen Orten verteilt ist, musste die Anlage zudem ein einfaches Handling mehrerer Ortsnetzbereiche ermöglichen und damit einhergehend Notrufe dynamisch routen. Ebenfalls gefordert war, dass die neue TK-Anlage webbasierte Telefonie sowie eine offene API zur individuellen Integration, Konfiguration und Automatisierung der IP-Telefonanlage bietet.

## DIE LÖSUNG

Zunächst favorisierte das Team der Ostfalia das Telefonsystem eines Mitbewerbers – kam dann aber nach dem Proof of Concept zu dem Schluss, dass die Lösung nicht zu den eigenen Anforderungen passte. Claudia Keune erklärt, warum: „Die vorhandenen Schnittstellen leisteten nicht das, was wir zur Automatisierung benötigten. Man hätte viel tricksen müssen, um die gewünschte Funktionalität zu realisieren.“ Also machte sich das Team erneut auf die Suche, erfuhr zufällig von UCware – und war ab dem ersten Moment begeistert, wenn auch etwas skeptisch.

„Wir bekamen völlig unkompliziert sofort eine Teststellung für zehn User und konnten einfach loslegen“, erinnert sich Frau Keune. Nach den ersten Tests verflog die Skepsis und es folgte ein erfolgreicher Proof of Concept. Anschließend startete die Ostfalia das Projekt mit der Migration der IP-Telefonanlage für das Rechenzentrum. „Ab dann lief die interne Telefonie des IT-Teams mit den vorhandenen Telefonen ausschließlich über die UCware-Anlage. Als ‚Versuchskaninchen‘ konnten wir so die Alltagstauglichkeit und die Integration in unsere Systeme auf Herz und Nieren prüfen.“ Das Ergebnis: UCware konnte auf ganzer Linie überzeugen – sowohl technisch als auch von den Kosten her.

Das System bildet alle von der Ostfalia genutzten Funktionen des Cisco CallManagers ab – inklusive aller Drittlösungen. Individuell abgesetzte Anlagen an den einzelnen Standorten werden nicht mehr benötigt. Alles liegt zentral auf einem Server. Die Telefonanlage ließ sich darüber hinaus sehr gut in die vorhandene Netzwerk- und Serverstruktur der Hochschule integrieren. Dazu kommen die weitreichenden Automatisierungsmöglichkeiten, die die Erwartungen der Ostfalia sogar übertrafen.

# ÜBER DIE OSTFALIA HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN - BRAUNSCHWEIG/WOLFENBÜTTEL

Mit mehr als 10.000 Studierenden zählt die Ostfalia Hochschule zu den größten Hochschulen für angewandte Wissenschaften in Niedersachsen.

An den Standorten Wolfenbüttel, Wolfsburg, Suderburg und Salzgitter bietet sie mehr als 90 Studiengänge aus den Bereichen Recht, Wirtschaft, Sozial- und Gesundheitswesen sowie Technik und Informatik an. Praxisbezug und Interdisziplinarität stehen hier im Mittelpunkt.

[www.ostfalia.de](http://www.ostfalia.de)



*„Das Preis-Leistungsverhältnis der UCware-Telefonanlage läuft jeder anderen Anlage davon. Das Lizenzmodell ist fair, transparent und passt perfekt zu unserer Hochschule.“*

Claudia Keune,  
Mitarbeiterin im Rechenzentrum,  
Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften

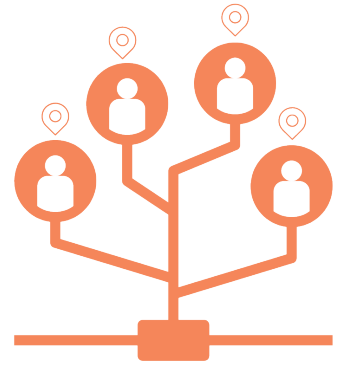
## SCHNELLER DANK AUTOMATISIERUNG

Die Automatisierung administrativer Routinarbeiten spart Zeit und Geld. Zudem folgen automatisierte Abläufe einem festgelegten Standard. Fehler, die bei manuellen Eingaben passieren können, sind ausgeschlossen. Das Rechenzentrum der Ostfalia schöpft die Möglichkeiten zur Integration in die eigene Infrastruktur und Automatisierung weitreichend aus: „Natürlich könnte man die Benutzerpflege per Hand über die Administrationsoberfläche der UCware-Telefonanlage vornehmen. Viel praktischer und effizienter ist es jedoch, dies ein Synchronisationsprogramm in Java übernehmen zu lassen, das die Nutzerdaten aus dem zentralen LDAP mit den Daten in der TK-Anlage über API-Aufrufe abgleicht. So werden die Nutzerdaten automatisiert angelegt, aktualisiert und auch gelöscht und dabei alle vordefinierten Merkmale berücksichtigt.“ Auch Sondernutzer, Chef-Sek-Schaltungen und Warteschlangen werden von Frau Keune automatisiert durch Python-Skripte über API-Calls eingerichtet.

„Die Automatisierungsmöglichkeiten von UCware sind vorbildlich – keine Funktion wurde am API vorbei implementiert“, berichtet Claudia Keune. Um die Programmierarbeit weiter zu erleichtern, stellt UCware der Admin-Community eine Vielzahl an Skriptbeispielen zur Nutzung der API bereit. So muss niemand „bei null“ anfangen.

## ALLE ORTSNETZE IN EINER LÖSUNG

Die Ostfalia unterhält vier Standorte in unterschiedlichen Städten, die alle zentralisiert an eine Telefonanlage angebunden werden sollten. „Früher konnte die UCware-Anlage nicht mehrere Amtskopfnummern gleichzeitig verwalten“, erinnert sich Pascal Lehnhoff aus dem Presales-Team von UCware.



„Das Feature ist jedoch für alle Institutionen wichtig, die ortsübergreifend aufgestellt sind. Darum haben wir die Funktionalität schnellstmöglich in unsere Software integriert.“

„Der direkte Kontakt zum Entwicklerteam von UCware ist wirklich einmalig“, bekräftigt Claudia Keune. „Wir haben das Problem in der Testphase vorgetragen, und die UCware-Entwickler haben sofort reagiert und innerhalb weniger Wochen nachgelegt. Ich kenne keinen anderen Hersteller einer Telefonanlage, bei dem man Featurewünsche direkt loswerden und sich auf Augenhöhe austauschen kann.“ Im selben Zuge wurde das dynamische Notruf-Routing in die Software integriert: Im Falle eines Notrufs wird passend zum aktuellen Standort der Person automatisch die richtige Leitzentrale kontaktiert – unabhängig vom Dienort des Benutzers.

## SANFTE MIGRATION? DENKBAR EINFACH

„Die Vorbereitung für die Migration habe ich nahezu ohne Unterstützung allein geplant und durchgeführt“, so Claudia Keune. „Mit der UCware Anlage ist das einfacher, als man denkt. Ich habe mir nur Unterstützung für ‚Turnschuhaufgaben‘ dazugeholt, die vor Ort erledigt werden mussten. Das Abstöpseln der alten und Anschließen der neuen Telefone zum Beispiel und Kistentragen. Der Umstieg auf die neue Telefonanlage war ein rundum gelungenes Projekt.“

## 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](http://www.ucware.com)