

Dreifach Vitamine für die Kommunikation

Dank AGFEO, LANCOM und Tobit Software hat die e for e-commerce GmbH eine flexible Kommunikationsplattform geschaffen und freut sich über deutliche Kosteneinsparungen.

Kreative Agenturleistung mit technischen Lösungen und Service vernetzen: So sieht die Strategie der e for e-commerce GmbH in Osnabrück aus. Mit dieser Philosophie konnte der bundesweit tätige Dienstleister in den letzten acht Jahren über 800 Kunden wie British Airways, Basler Versicherungen oder die Deutsche Energie-Agentur bei umfangreichen IT-Projekten unterstützen.

Eine der Säulen dieses Erfolgs ist eine durchdachte, flexible und zudem kostengünstige Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern. Diese sollen jederzeit auf sämtliche Daten Zugriff erhalten. Mobile und ISDN-basierte Telefonie, DSL, VPN und VoIP sollen stabil und sicher allen an den Projekten arbeitenden Menschen zur Verfügung stehen – unabhängig vom jeweils aktuellen Standort.

Bei ihrem Vorhaben, eine intelligente und einfach zu bedienende Plattform für alle digitalen Medien und Kommunikationsformen zu realisieren, wollte e for e-commerce bewährte Anbieter anheuern. „Damit die Einführung von Sprachübertragung über das Internet nachhaltigen Erfolg bringt, müssen die Lösungen grundsätzlich professionellen Ansprüchen an Qualität, Zuverlässigkeit und Sicherheit genügen. Auch sollten sich klassische Telefonanlagen und der Kommunikationsserver nahtlos integrieren lassen“, erklärt Rolf Neijman, Geschäftsführer der e for e-commerce GmbH. „So entschieden wir uns schließlich für LANCOM, AGFEO und Tobit Software.“

Statt an den Standorten neue Telefonsysteme zu installieren, beschlossen die Experten mit einer Kombination aus vorhandener und neuer Technik zuverlässig zu migrieren. In der ersten Phase wurde die AGFEO-Telefonanlage AS 45 und der intelligente Kommunikationsserver von Tobit Software nahtlos in das VoIP-Szenario eingefügt. Die Vermittlung zwischen zwei Standorten konnte mithilfe eines LANCOM-1722-VoIP-Gateway sowie der AGFEO-Telefonanlage AS 45 erfolgen. Der Tobit-Software-Kommunikationsserver wurde nur einmal in der Zentrale benötigt. Das David-InfoCenter verbindet sämtliche multimedialen Daten von E-Mails über Faxe, SMS- und Sprachnachrichten bis hin zu Audio- und Videodateien zentral und anwenderfreundlich auf einer einzigen Oberfläche.

NACHRICHT VON VANESSA

Die flexiblen Anschlussmöglichkeiten des nachträglich ergänzten LANCOM-Routers machten es möglich, ad hoc und absolut sicher von jedem Standort aus auf den Tobit-Software-Kommunikationsserver zuzugreifen. So wurden Standorte und Mitarbeiter im Home-Office mittels VPN angebunden und konnten auf alle Funktionen des David-InfoCenters zugreifen. Die zweite Phase sah eine Optimierung der zentralen Telekommunikation über das mittels VPN abgesicherte Netzwerk mit LANCOM VoIP vor, sodass sich von nun an alle Gespräche aus dem öffentlichen Festnetz-, 0800-Service-Rufnummern oder von

Sipgate bereitgestellte VoIP-Nummern von der Tobit-Software entgegennehmen und sowohl intern als auch extern vermitteln lassen.

Während der Bürozeiten nimmt Vanessa, eine freundliche „digitale Sekretärin“ in der Zentrale in Osnabrück alle Gespräche an und stellt automatisch an einen freien Mitarbeiter durch. Dabei nutzt der Tobit-Software-Kommunikationsserver die eingehende ISDN-Verbindung und prüft alle freien Nebenstellen der AGFEO-Telefonanlage AS 45 ab. Simpel ist auch die Vermittlung an entfernte Standorte: Ist in der Zentrale kein freier Mitarbeiter erreichbar, vermittelt die Tobit-Software einfach über eine VPN abgesicherte VoIP-Verbindung an die freien Kollegen in den Filialen. Sollte dort auch niemand erreichbar sein, kann Va-

nessa mit der in Tobit-Software integrierten Anrufbeantworterfunktion eine Sprachnachricht aufnehmen und im David-InfoCenter zum Abruf bereitstellen.

HUNDERT PROZENT ERSPARNIS

Die Wartungs- und Betriebskosten werden durch die Zusammenführung vorhandener Sprach- und Datennetze nachhaltig reduziert. Mitarbeiterumzüge oder neue Arbeitsplätze lassen sich von zentraler Stelle mit wenig Aufwand in der Sprachlösung abbilden. Die VoIP-Lösung führte zu enormen Kosteneinsparungen des laufenden Betriebes, gleichzeitig nahm die Erreichbarkeit für die Kunden in erheblichem Maße zu. Die nahtlose Integration

mit AGFEO, LANCOM Systems und Tobit Software schaffte neben der hohen Investitionssicherheit eine schnelle, unkomplizierte Umsetzbarkeit.

„Alle Gespräche innerhalb des Unternehmens werden via VoIP über das VP-Netz geführt. So kann zum Beispiel ein in Amsterdam angebundener EDV-Berater seinen Kunden in Deutschland anrufen und wird über den VPN-Tunnel nach Osnabrück geroutet, wo der LANCOM-Router die Gespräche dann an den Festnetz-Provider verbindet“, erläutert Neijman. „In Verbindung mit einem neuen DSL-Angebot (ADSL2 mit 16.000 kbit/s) haben wir eine echte Telefon-Flatrate, die uns nun vollständig kostenloses Telefonieren ins deutsche Festnetz beschert. Ergebnis: 100 Prozent Kostenersparnis.“

