

Kässbohrer stellt auf Voice-over-IP um

Spareffekt trotz Hürden

2012 startete die Kässbohrer Geländefahrzeug AG den kompletten Umbau der IT- und TK-Infrastruktur für alle europäischen Standorte. Ein Herzstück war dabei die Umstellung der Telefonie auf Voice-over-IP. Mit Unterstützung des Neu-Ulmer Systemhauses S.I.G. konnte auch die WLAN-Telefonie flächendeckend ausgerollt werden.

Bis 2012 hatten die Pistenbully-Standorte in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Frankreich und Italien in Sachen IT-Infrastruktur weitgehend ein Eigenleben geführt. Das verursachte nicht nur einen Mehraufwand, sondern auch hohe Kommunikationskosten. Schließlich basierte die Telefonie bis dato auf dezentralen Telefonsystemen mit ihren alten Standards und den bekannten Nachteilen wie hohen Roaming-Kosten bei Telefonaten ins Ausland. Auch die Administration überzeugte nicht: Insbesondere der Aufwand, der für das Patchen der einzelnen Anschlüsse bei jedem neuen Telefon oder dem internen Umzug von Mitarbeitern anfiel, war enorm und damit auch teuer. „Mit der Restrukturierung der kompletten IKT-Landschaft wollten wir über eine europaweit einheitliche Infrastruktur diese Aufwände mini-

mieren oder sogar ganz abschaffen“, beschreibt Timo Schetelich, stellvertretender IT-Leiter von Kässbohrer Geländefahrzeug, die Zielsetzung. Für die Teilprojekte Netzwerk und Telefonie erhielt schließlich S.I.G. den Zuschlag. Angeboten hatte das Systemhaus die Umsetzung auf Basis von Avaya-Produkten.

Gestartet wurde das Projekt mit der Ablösung des bestehenden Netzwerks in den beiden Rechenzentren am Standort Laupheim. Dieses war als flaches Netzwerk aufgebaut, sodass für jede Separierung ein eigener Switch installiert werden musste. Mit der Umstellung auf virtuelle Netze konnten die alten 3Com-Switches durch leistungsfähigere Avaya-Switches ersetzt werden, was die Administration des neuen Netzes deutlich erleichtert. Parallel dazu wurde ein flächendeckendes

WLAN aufgebaut, denn die Telefonie sollte nicht nur arbeitsplatzbezogen, sondern durchgängig mobil abgebildet werden. Mit dem Aufbau des Netzes wurde zugleich die neue VoIP-basierte Telefonie vorbereitet. Dieser Rollout nahm rund vier Wochen in Anspruch.

Wochenend-Umstieg

Die Umstellung selbst erfolgte dann an einem Wochenende. Quasi über Nacht wurden die alten Switches ersetzt und daraufhin die VoIP-Telefonie in Betrieb genommen. „Die Zusammenarbeit der externen Kollegen von S.I.G. mit unserem internen Team hat hervorragend geklappt, sodass alle Kolleginnen und Kollegen am Montag erreichbar waren und telefonieren konnten“, berichtet Schetelich. Mit einer Ausnahme: Die rund 100 WLAN-Handys waren nur sehr

eingeschränkt nutzbar. Immer wieder kam es zu Gesprächsabbrüchen, vor allem beim Roaming innerhalb des WLANs. „Uns war schon bewusst, dass wir bei der WLAN-Telefonie ein Vorreiter waren. Mit derartigen Problemen hatten wir jedoch nicht gerechnet.“ Und die Probleme konnten zunächst auch nicht gelöst werden. Alle Versuche, die Abbrüche softwaretechnisch in den Griff zu bekommen, scheiterten – ebenso ein Austausch der Hardware. „Aufgrund der hervorragenden Beziehungen zwischen S.I.G. und Avaya konnten wir schließlich einen direkten Draht zur Zentrale in Kalifornien herstellen. Dort nahm sich schließlich der Chefentwickler persönlich der Sache an und kam zu uns nach Laupheim, um den Fehler identifizieren zu können“, berichtet Schetelich. Ursache war schließlich ein Hardwarefehler. Nach dem erneuten Austausch der rund 60 Access Points funktionierte die WLAN-Telefonie problemlos. Lediglich beim Rollout im französischen Tours-en-Savoie kam es erneut zu Abbrüchen. Hier konnten die Übeltäter aber schnell mit Eigenmitteln identifiziert werden: Es lag zum einen an einem falsch eingestellten Filter auf den Access Points und zum anderen an Bewegungsmeldern, die durch ihre elektromagnetische Strahlung den Empfang gestört hatten.

Funktionalität verbessert

Die erhofften Einsparungseffekte konnten trotz der zeitweiligen WLAN-Problematiken vollständig erreicht werden. Mehr noch: Durch die standortübergreifende Vereinheitlichung wurde auch der Bedienungskomfort für die einzelnen Mitarbeiter erhöht. So entstanden ein einheitlicher Rufnummernhaushalt sowie ein übergreifendes Telefonbuch: Über die SAP-Integration kann nun auch auf die zentralen Stammdaten zugegriffen werden. Damit werden Anrufer identifiziert und angezeigt und Anrufe können nun direkt aus SAP heraus gestartet werden. Auch der Umzug des Vertriebs in den Neubau verlief reibungslos. „Mitarbeiter mussten ihre

Rechner und Telefone einfach nur aus- und am neuen Arbeitsplatz wieder einstecken. Anschließend konnten sie direkt weiterarbeiten“, so Schetelich. Mit der Einführung der Estos-Procall-Application stehen zudem weitere Komfortfunktionen wie Chat, automatische Rufumleitung in Zusammenhang mit dem Outlook-Kalender, Anrufliste und Präsenzanzeigen zur Verfügung. Positiver Nebeneffekt: Durch die Vereinheitlichung der WLANs an den Standorten werden die Notebooks von Mitarbeitern, die eine andere Niederlassung besuchen, über entsprechende Zertifikate nun automatisch erkannt. Über die VPN-Anbindung können sie zudem von überall her auf die zentralen Storages zugreifen.

Europaweite Veränderungen

Nachdem in den letzten beiden Jahren die Pistenbully-Standorte in Frankreich und der Schweiz umgestellt wurden, steht in diesem Jahr der Rollout in Österreich und 2018 in Italien an, sodass mehr als 420 Clients in die neue Landschaft integriert



Timo Schetelich, stellvertretender IT-Leiter der Kässbohrer Geländefahrzeug AG

sind. In den USA wurde die Infrastruktur in Reno, Maine und Minnesota für die dortigen Clients zwar auf Basis derselben Netzwerktechnologie aufgebaut, diese läuft aber separat. Hier wurde lediglich die reine Telefonie vernetzt, sodass nun auch hier keine Telefonkosten mehr entstehen. „Der Erfolg des Projekts war sicher auch ein Ergebnis des hervorragenden Teamworks mit den Kollegen der S.I.G., die dafür gesorgt haben, dass auch die Avaya-Mitarbeiter nahtlos in die Prozesse eingebunden wurden“, lautet das positive Fazit von Timo Schetelich. ●

DAS PROJEKT IM ÜBERBLICK

Kunde: Kässbohrer Geländefahrzeug
Branche: Fahrzeugbau der Marken „Pistenbully“, „Beachtech“ und „Powerbully“
Mitarbeiter: 550
Systemhauspartner: S.I.G.
Systemlieferant: Avaya

Herausforderung

- Vereinheitlichung der IKT-Infrastruktur für alle europäischen Standorte
- Rollout VoIP- und WLAN-Telefonie

Lösung

- Erneuerung der Netzwerke auf Basis von Avaya-Switches
- Installation eines flächendeckenden WLANs
- Umstellung auf VoIP- und WLAN-Telefonie für mehr als 420 Clients mit standortübergreifendem Nummernhaushalt und SAP-Integration.

Vorteile

- Standortübergreifender Nummernhaushalt
- Deutliche Vereinfachung der Administration
- Wegfall der Roaming-Gebühren
- Deutlich verbesserter Benutzerkomfort

