

Anwenderbericht

Virtuelle Telefonie – individuell gelöst

Ingenieurbüro Weiske + Partner setzt auf die Cloud Telefonanlage „byon vTK“

Das Ingenieurbüro Weiske + Partner wurde 1978 gegründet und bietet seinen Auftraggebern Bauwerks- und Tragwerksplanung, bautechnische Prüfungen, Gutachten und Objektüberwachung sowohl für einfache als auch für komplexe Projekte. Das Team besteht aus etwa 50 Ingenieuren und Konstrukteuren; Hauptstandort ist Stuttgart, zudem gibt es Niederlassungen in Berlin und Ulm.

Die Aufgabenstellung

Die Mitarbeiter von Weiske + Partner planen nicht nur am Schreibtisch, sondern sind auch viel unterwegs, etwa bei Projektbesprechungen mit den Bauherren und um die Baustellen vor Ort zu besuchen. Zudem sind an einem Projekt oft viele Parteien beteiligt – vom Bauunternehmer bis zu diversen Dienstleistern, die die Planung umsetzen. Erreichbarkeit spielt dabei eine wesentliche Rolle.

„Der Schwerpunkt unserer Tätigkeit liegt in der Planung und Konstruktion neuer Bauprojekte. Technisches Equipment wie eine Telefonanlage ist dabei reine Voraussetzung für unsere Arbeit – wie das Licht im Büro. Als Geschäftsführer kann ich mich nicht bis ins Detail damit auseinandersetzen. Ich will einfach, dass es funktioniert“, sagt Harald Eckstein, einer der vier Geschäftsführer von Weiske + Partner.

Damit diese technischen Voraussetzungen wie gewünscht funktionieren, hat sich das Ingenieurbüro im Bereich Sprach- und Datenkommunikation einen Partner ins Boot geholt: das Beratungsunternehmen StarTech aus der Nähe von Stuttgart. Sie sind seit mehreren Jahren zentraler Ansprechpartner für alle Belange rund um Festnetz, Mobilfunk, Telefonanlage und Internet, haben bereits bestehende Verträge optimiert und die Services an die konkreten Anforderungen ihres Kunden angepasst.

Im August 2016 kam ein neues Thema auf: „Wir haben festgestellt, dass der Vertrag für unsere Telefonanlage Ende des Jahres ausläuft und wollten bei dieser Gelegenheit direkt den Anbieter wechseln und eine zukunftsfähige Cloud-Lösung einführen“, sagt Eckstein.



SPRACH- UND DATENKOMMUNIKATION

Der Anbieter war schnell gefunden, der Vertrag unterschrieben, die Geräte wurden geliefert. Doch dann stellte sich heraus, dass die zentrale Anforderung des Kunden – nämlich die Integration des bestehenden CRM-Systems in die neue Anlage – gar nicht möglich war. Und das obwohl dieses Thema vorab mit dem Anbieter besprochen wurde. Also wurde der Auftrag storniert. Der alte Anschluss und die alte TK-Anlage waren allerdings schon gekündigt. Stellte sich die Frage: was nun?

StarTech aus Zell u. A. ist seit fast zehn Jahren Partner der CONSENSE GRUPPE und vertreibt seit 2014 auch das Produktportfolio von byon. Gemeinsam realisieren wir erfolgreich Kundenprojekte, vorwiegend im süddeutschen Raum.

„Wir kannten die Unternehmensgruppe consense, zu der byon gehört, bereits aus anderen Projekten, da habe ich in einem Gespräch dieses Problem geschildert und mögliche Lösungen mit dem Partner besprochen“, erklärt Philipp Pettinger von StarTech. Dabei stellte sich heraus: byon kann das. Daraufhin ging wieder alles ganz schnell. Es gab eine initiale telefonische Besprechung zwischen Weiske + Partner, StarTech und byon bezüglich der Anforderungen, byon machte daraufhin ein Angebot, das nicht nur alle Kriterien umfasste, sondern sogar günstiger war als das erste, und Weiske + Partner stimmte zu. Der Auftrag umfasste neben der virtuellen Telefonanlage auch die nötigen SIP-Anschlüsse.

Die Vorgehensweise

Als byon startete, war es bereits Mitte September 2016, der alte Anschluss in Stuttgart war zu Ende Oktober gekündigt. „Nach Verhandlungen mit dem alten Anbieter konnten wir dies um vier Wochen aufschieben“, berichtet Pettinger. Damit hatte byon für die Umsetzung sechs Wochen Zeit. Eine Herausforderung, die der ITK-Anbieter aus Frankfurt strukturiert in Angriff nahm.

„Vor Ort in Stuttgart haben wir zunächst eine Teststellung installiert, um die IT-Umgebung sowie die CRM-Anbindung auf Herz und Nieren zu prüfen und zu gewährleisten“, sagt Udo Thermer, Head of Product Development bei byon. Die CRM-Software, die das Ingenieurbüro nutzt, ist bereits seit vielen Jahren im Einsatz und wird als lokale Installation auf dem eigenen Server des Unternehmens gehostet. Sie über eine Schnittstelle wie gewünscht in die neue Cloud-Telefonanlage zu integrieren, war nicht ganz einfach und bedurfte in der Umsetzung einiger Klärung. „Generell stammen die beiden Lösungen technisch quasi aus verschiedenen Welten, die per se nichts miteinander zu tun haben und die wir nun miteinander verbinden wollten“, erklärt Thermer. Da es eine solche Verbindung nicht von der Stange gibt, haben die Experten von byon die benötigte Schnittstelle individuell programmiert. „Schwierigkeiten haben wir dem Kunden gegenüber stets offen angesprochen, sodass wir gemeinsam Lösungen finden konnten“, betont Thermer. Dadurch waren sowohl der Kunde als auch StarTech als Vertriebspartner stets gut informiert über den Status und die nächsten Schritte, ohne selbst zu stark involviert zu sein.

Um eine zuverlässige Sprachqualität der neuen Anlage sicherzustellen, läuft der Sprachdienst bei Weiske + Partner nicht über die normale Internetverbindung, sondern über eine separate Leitung. Das garantiert die fürs Geschäft entscheidende Erreichbarkeit und erhöht gleichzeitig die Sicherheit.

Alle bestehenden Rufnummern wurden übernommen, schließlich sollten die Kunden des Ingenieurbüros von der Umstellung nichts mitbekommen. „Die Migration hat wirklich gut und ohne Komplikationen funktioniert“, bestätigt Eckstein. „Am Mittwoch haben wir noch über die alte Anlage telefoniert, am Donnerstag lief dann alles virtuell.“

Die Mitarbeiter von Weiske + Partner konnten vorab entscheiden, auf welche Art sie die neue Anlage nutzen wollen: mit Softphone und Headset, dem gewohnten Tischgerät oder per Mobility-Client – ganz nach persönlicher Präferenz. Außerdem können die dienstlichen Mobilfunkgeräte in die vTK integriert werden. Die Anlage leitet Anrufe auf der Büronummer dann aufs Handy um oder sorgt dafür, dass Anrufe vom Handy mit der Büronummer nach draußen gehen. Eckstein erläutert den Vorteil dieser Funktion für sein Unternehmen: „Wir sind viel außer Haus bei den Baustellen und erledigen entsprechend auch oft Telefonate für andere Projekte von unterwegs. Das muss der Kunde aber nicht immer wissen. Da ist es schon von Vorteil, wenn nicht die mobile, sondern die Büronummer angezeigt wird. Es ermöglicht uns flexibles Arbeiten bei konstanter Außenwirkung.“

Das Ergebnis

Seit Ende November läuft die vTK von byon im Stuttgarter Hauptbüro von Weiske + Partner. Im Herbst 2017 wird sie auch am Berliner Standort eingeführt. Für diese schrittweise Umstellung hatte sich das Ingenieurbüro ganz bewusst entschieden, um erst mal zu sehen, wie die Migration an einem Standort läuft.

Ausgewählte Mitarbeiter erhielten vor Ort sogenannte Multiplikatoren-Schulungen von byon. Die ausgebildeten Mitarbeiter haben die neuen Funktionen der Anlage dann intern den Kollegen vorgestellt und fungieren auch künftig als Ansprechpartner bei Fragen. Bei Bedarf bietet byon zudem auch Anwender- oder Admin-Schulungen an und begleitet die Kunden am Tag der Umstellung.

„Wir sind mit der vTK wirklich sehr zufrieden“, sagt Eckstein „auch die Integration mit unserem CRM-System funktioniert jetzt problemlos. Das ist für unsere tägliche Arbeit essentiell, da alle unsere Kundenprozesse über dieses bewährte System abgebildet werden. Eine Umstellung des CRM-Systems aufgrund einer neuen Telefonanlage wäre keine Option gewesen.“

Auch StarTech als Vermittler war sehr zufrieden mit dem Projektverlauf. „Nach dem gescheiterten ersten Anlauf mit einem anderen Anbieter mussten wir mit dem zweiten Angebot natürlich liefern, und das unter Zeitdruck. Aber byon hat den Zeitplan genau definiert und zuverlässig alle Termine und Zusagen eingehalten“, bestätigt Pettinger die gute Zusammenarbeit. „Weitere gemeinsame Projekte sind bereits in Planung.“ Das Projekt für Weiske + Partner ist ein gutes Beispiel für die erfolgreiche Zusammenarbeit von byon mit Vertriebspartnern. Ein Bereich, den der ITK-Anbieter derzeit weiter ausbaut.