

Umstellung auf IP über Nacht

Die Großbäckerei Haubi's ersetzt Telefonanlage durch Microsoft Lync und UC-Lösungen von Ferrari electronic

Das niederösterreichische Dorf Petzenkirchen war lange Jahre nicht unbedingt ein Ort, der die Massen anzog. Doch schon seit 1902 ist dort die Bäckerei Anton Haubenberger ansässig, die in den letzten zwei Jahrzehnten stark gewachsen ist und mittlerweile mit 650 Mitarbeitern Backwaren herstellt, die in 16 Länder exportiert werden. Symbol des Erfolges der Marke „Haubi's“ ist die 2008 eröffnete Backwelt „Haubiversum“, heute eines der beliebtesten Ausflugsziele Österreichs: ein Areal von mehr als 16.000 Quadratmetern, das einlädt zum Sehen, Riechen, Fühlen und Schmecken von Teig und fertigen Backwaren.

Doch nicht nur im Bäckerei-Handwerk und im Marketing zeigt sich der Mittelständler innovativ, auch in der Informationstechnologie ist er Pionier: Um Kosten zu sparen, ersetzte er innerhalb von zweieinhalb Monaten seine Telefonanlage durch Microsofts erst kürzlich veröffentlichte Unified Communications Suite Lync Server 2010.

Bis einschließlich 17. Februar 2011 telefonierten die Mitarbeiter über eine klassische ISDN-Anlage, die von einem großen österreichischen Provider gemietet war. 3.000 Anrufe wickeln die Mitarbeiter der Auftragsbearbeitung darüber täglich ab. Doch sprichwörtlich über Nacht ging diese außer Betrieb:

Die Mitarbeiter telefonierten ab dem nächsten Morgen, dem 18. Februar also, über den PC und Microsoft Lync. Das neue System unterstützt auch zahlreiche Zusatzfunktionen wie Fax und die Anbindung von Schnurlostelefonen, Frankiermaschinen und Türöffnern. Da Lync diese nicht direkt ansprechen kann, sind sie über Gateways des Berliner UC-Spezialisten Ferrari electronic vernetzt. Die Entscheidung für die Umstellung war noch keine drei Monate alt, als das System in den Live-Betrieb ging.

Innerhalb der fünfköpfigen IT-Abteilung von Anton Haubenberger verantwortet der System-Administrator Roman

Wagner die IT-Infrastruktur und damit auch die Telefonie. Als der Mietvertrag mit dem bisherigen Anbieter auslief, suchte er nach einer neuen Lösung: „Ziel war, die Infrastruktur selbst zu hosten, First-Level-Support und Pflege der Benutzerdaten wieder intern zu leisten, um Kosten zu senken und die Transparenz zu erhöhen.“

Entscheidung für eine Lösung im Beta-Stadium

Der IT-„Hoflieferant“ LM2 Consulting aus Wien durfte ebenso wie der bisherige Dienstleister und drei weitere Firmen ein Angebot abgeben. Martin Friedl, Geschäftsführer von LM2 Consulting, ging offensiv mit einer Beta-Version des neuen Microsoft Lync Server ins Rennen. Bereits mit der Vorgängerversion Office Communications Server 2007 R2 hatte er intern und bei Kunden gute Erfahrungen gemacht. Preislich lag er zunächst auf gleicher Höhe wie der Provider, kurz darauf senkte letzterer sein Angebot um 30 Prozent – wäre Roman Wagner nicht schon durch die Tests von den Vorteilen der UC-Plattform überzeugt gewesen, wäre er spätestens jetzt stutzig geworden. Die Plausibilität des zweiten Angebots fehlte letztendlich bei so einem deutlichen Preisnachlass. Sein Unternehmen entschied sich Anfang Dezember 2010 für die neue Lösung.

Die Vorteile sah Wagner einerseits im Feature-Reichtum, aber vor allem bei den Kosten. Beispielsweise gibt es von Haubenberger zwei Werke am Hauptstandort Petzenkirchen. Diese sind nun mit einem Glasfaser-Kabel miteinander verbunden und können ohne Providerkosten miteinander telefonieren.

Nebensächliche Funktionen?

Wagner und ein weiterer Kollege begleiteten das Projekt neben ihrem Tagesgeschäft, die eigentliche Implementierung der neuen Lösung lag in den Händen von LM2 Consulting. Martin Friedl wusste bereits, dass die Heraus-

forderung weniger in der Umstellung der Telefonie liegen würde, sondern in der Integration analoger Nebenstellen. Niemand denkt bei seiner Telefonanlage zuerst an die Themen Fax, Frankieren oder das automatische Öffnen von Türen. Aber über Lync und andere IP-basierte Systeme lassen sich diese vermeintlich nebensächlichen Funktionen einer Telefonanlage nicht ansprechen, da es sich um analoge Nebenstellen handelt. Es würde besondere Gateways brauchen, um diese Anbindung zu realisieren. Auf Friedls Ausschreibung zu dieser Herausforderung kamen mehrere Angebote. Das schnellste war zugleich das gründlichste: Es kam aus Teltow bei Berlin von Ferrari electronic und erhielt rasch den Zuschlag. Der Unified-Communications-Spezialist unterstützte schließlich die Implementierung mit einem Manntag in Petzenkirchen. Unter anderem waren einige Anpassungen an der Firmware der OfficeMaster Gateways an österreichische Besonderheiten nötig. Roman Wagner: „Diese hat Ferrari electronic sehr zügig umgesetzt. Anschließend hat alles funktioniert.“

Redundante Ausführung

Gegen Ausfälle der Telefonie sieht sich Haubenberger gut gewappnet. Der Lync Server ist redundant ausgelegt. Fällt das Hauptsystem aus, springt das Backup-System ein. Das gleiche gilt auch für die von Ferrari electronic erworbenen Lösungen, wobei man als Backup für das OfficeMaster Gate UC ein kleineres Gateway wählte, das aber dennoch stetige Erreichbarkeit garantiert. Darüber hinaus ist zur Anbindung des bestehenden Fax-servers die Lösung „OfficeMaster over IP“ im Einsatz, eine zweikanalige Unified Messaging Schnittstelle mit insgesamt sechs Fax-Kanälen. Zusätzlich lieferte LM2 Consulting acht Analogadapter des Herstellers Grandstream für diverse Analog-Anwendungen und -Geräte. Roman Wagner: „Eigentlich wollten wir im ersten Schritt nur die Telefonanlage unseres Hauptsitzes ersetzen. Darüber sind wir schon hinaus, da wir von den Vorteilen von Unified Communications voll profitieren.“

Er stellt klare Kostenvorteile fest: „Die Kommunikation mit LM2 Consulting läuft beispielsweise ohne Provider einfach per IP.“ Dieses Beispiel soll auch bei weiteren Geschäftspartnern Schule machen. Weiter geplant sind Computer Telephony Integration (CTI) aus dem ERP-System, die Anbindung einiger Maschinen zur Fernwartung, die Steuerung einer Schranke und die Anbindung von Außensstandorten sowie den vier Tochterfirmen. Alle Standorte sollen am Ende über ein zentrales, redundant ausgelegtes System telefonieren, faxen und kommunizieren. Ferrari electronic ist dann auf jeden Fall wieder mit von der Partie: „Die OfficeMaster-Produkte von Ferrari electronic bieten die notwendige Schnittstelle zwischen ISDN-Welt und Lync.“ Und in jeder Firma gibt es ein paar unverzichtbare Analoggeräte.

Anton Haubenberger GembH

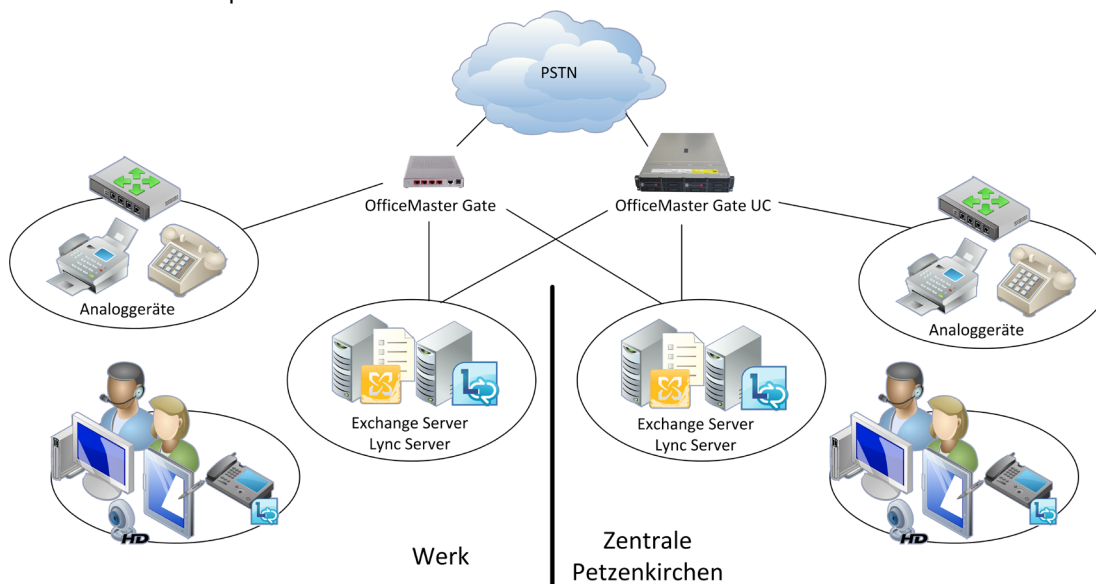
Branche: Großbäckerei

Mitarbeiter: 650

Hauptsitz: Petzenkirchen, Niederösterreich

Tochterunternehmen: Italien, Kroatien, Export in 16 Länder.

Die Bäckerei Anton Haubenberger GembH (Markennamen Haubi's), ist ein Familienunternehmen in der fünften Generation und besteht seit 1902. Das Unternehmen liefert nach einem patentierten Verfahren vorgegarte Tiefkühlteiglinge, die in Ladengeschäften frisch fertiggebacken werden. Zu den Erfolgsfaktoren gehört die Regionalität der Bäckerei: Die 60 Tonnen Mehl, die Haubi's pro Tag verarbeitet kommen komplett aus Österreich, wie auch fast 100 Prozent der anderen Rohstoffe. Mit dem „Haubiversum“ eröffnete Anton Haubenberger 2008 eines der Top-Ausflugsziele in Österreich, in dem 450.000 Besucher pro Jahr u.a. Backstuben besichtigen und an Backkursen teilnehmen können.



Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow
Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | info@ferrari-electronic.de