

## Fallstudie UCware IP-Telefonanlage

### Industrieunternehmen setzt auf UCware

Die DIENES WERKE haben sich auf der Suche nach einer modernen IP-Telefonanlage für die skalierbare und flexible Lösung von UCware entschieden.

#### Konsequenter Umstieg auf IP-Telefonie

Die alte Telefonanlage der DIENES WERKE GmbH & Co. KG im Nordrhein-Westfälischen Overath war bereits seit 1997 in Betrieb und hatte im Vergleich zu modernen Systemen nur einen sehr begrenzten Leistungsumfang. Da dies den wachsenden Ansprüchen des Unternehmens nicht mehr genügte und Ersatz für einzelne Komponenten nur noch schwer zu bekommen war, entschied sich DIENES, in eine komplett neue Anlage auf technisch neuestem Stand zu investieren. VoIP, CTI/TAPI für CRM-Anbindung, DECT, Voicemail sowie Callcenter-Funktionen sollte die neue Lösung bieten und zudem auf bewährten Technologien aufbauen.



Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vertriebs wurden die Vermittlungsaufgaben durch die Integration in das vorhandene CRM-System deutlich erleichtert.

#### Flexibilität und Kundenorientierung

Sascha Ludwig, IT-Systemadministrator bei DIENES, hat zwei Monate lang verschiedene Lösungen und Produkte verglichen und teilweise vor Ort im Unternehmen ausprobiert. Viele der klassischen Telefonanlagen erwiesen sich jedoch als zu unflexibel und boten zudem nicht die gewünschten Integrationsmöglichkeiten. Auch UCware stellte seine Produktpalette zum Test zur Verfügung und konnte DIENES durch den großen Funktionsumfang sowie die intuitive Bedienbarkeit seines modular aufgebauten Systems überzeugen. Ausschlaggebend für die Auftragserteilung war darüber hinaus auch das sehr kundenfreundliche Lizenzmodell von UCware, das einen flexiblen und kosteneffizienten Einsatz der hardwareunabhängigen, den SIP-Standard nutzenden Softwarelösung ermöglicht.

### DER KUNDE



Die traditionsreichen DIENES WERKE wurden 1913 von Karl Rudolf Dienes in Remscheid gegründet. Seit her steht DIENES für ganzheitliche Lösungen und Serviceleistungen in den Bereichen Messer, Messerhalter und Schneidsysteme für industrielle Anwendungen sowie Ventile. Das Unternehmen ist heute in seinen Geschäftsfeldern der weltweit leistungsstärkste Anbieter mit mehreren internationalen Standorten und rund 400 Mitarbeitern.

### PROJEKTUMFANG

- UCware IP-Telefonanlage virtualisiert auf VMware
- 110 schnurgebundene Nebenstellen mit snom D715 und snom 760
- 50 schnurlose DECT-Handgeräte snom M65 auf einer Betriebsfläche von ca. 20 000 qm
- CTI mit UCware Desktop Client und CRM-Integration mittels UCware TAPI
- UCware Faxserver

## Fallstudie UCware IP-Telefonanlage

„Ich habe früher selbst viele Großtelefonanlagen installiert und hatte daher eine sehr genaue Vorstellung, was wir für unser Unternehmen benötigen. Es war schön zu sehen, dass UCware für alle unsere Anforderungen und Probleme eine Lösung hatte“, erläutert Sascha Ludwig die Entscheidung für den deutschen Hersteller.

### Umfangreiche Kommunikationslösung

Das Werksgelände, das mit der neuen Telefonanlage abzudecken war, ist ca. 20 000 qm groß. Es besteht aus Maschinenwerkstätten, Bürogebäuden und Außenflächen. Die Positionen der DECT-Antennen wurden von der alten Anlage übernommen und durch entsprechende Messungen optimiert.

Die individuell für DIENES zusammengestellte und an deren Bedürfnisse angepasste Lösung besteht aus der UCware IP-Telefonanlage mit Faxserver, Desktop Client und TAPI-Schnittstelle. Derzeit umfasst das System etwa 180 Nebenstellen. Als Endgeräte entschied sich DIENES für Produkte des renommierten Herstellers snom, dessen Technologiepartner UCware ist. Zum Einsatz kommen Tischtelefone (D715), Schnurlostelefone (M65) sowie DECT-Basisstationen (M700).

### Sanfte Migration auf IP-Telefonie

Um den Umstieg auf das neue System für die Anwender so einfach und angenehm wie möglich zu gestalten, war DIENES eine sanfte und schrittweise Migration wichtig. Dazu hat UCware über ein Patton Medien-Gateway eine Verbin-

dung zwischen der alten und der neuen Telefonanlage geschaffen. Die Umstellung erfolgte dann abteilungsweise. Jede Gruppe erhielt am Tag der Migration eine persönliche Kurzeinweisung auf die neuen Telefone sowie eine schriftliche Bedienungsanleitung. Zusätzlich gab es vereinzelt auch Schulungen.



Dank UCware und snom ist die mobile Erreichbarkeit auf dem ca. 20 000 qm großen Werksgelände von Dienes sichergestellt.

Sascha Ludwig berichtet über die Zusammenarbeit mit UCware: „Das System war von Anfang an sehr intuitiv zu bedienen. Wenn es aber doch mal Unklarheiten gab, wurde uns immer sehr schnell und kompetent vom UCware Support geholfen.“

### Weiterer Ausbau geplant

UCware betreut den Kunden über die mittlerweile abgeschlossene Migration der neuen IP-Telefonlösung hinaus weiter. Möglicher nächster Schritt ist der Ausbau des DECT-Netzes auf weitere Bereiche des Firmengeländes, die aktuell noch keine Netzabdeckung haben.

## ÜBER UCWARE

UCware ist ein deutscher Hersteller IP-basierter Kommunikationslösungen. Die unter der Marke des Unternehmens entwickelte Lösung für IP-Telefonie überzeugt durch ihre hohe Skalierbarkeit, die intuitive Bedienung und die plattformübergreifende Unterstützung verschiedenster Endgeräte. Die UCware IP-Telefonanlage, die sich nahezu beliebig ausbauen lässt, liefert eigene CTI- und Mobilapplikationen und integriert zahlreiche kompatible Endgeräte und Lösungen Dritter. UCware steht für umfassende technische Expertise und langjährige praktische Erfahrung. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Beratung, Migration, Support und Individualentwicklung an.