

CASE STUDY

HIAG profitiert von vernetzter VoIP-Kommunikation zwischen elf Standorten



Die Herausforderungen	Die Lösung
<p>Die rund 350 Mitarbeiter am Hauptsitz und in den zehn Betrieben der HIAG Handel AG telefonierten in der Vergangenheit mit verschiedensten Systemen und Geräten, eine unternehmensweite Kommunikationsstruktur war nicht vorhanden. Entsprechend aufwändig, teuer und wenig effizient waren der Betrieb und Unterhalt der Telekommunikation.</p>	<p>Alwacom AG implementierte eine moderne Avaya VoIP-Lösung, die das ganze, weit verzweigte Firmennetz integriert. In deren Mittelpunkt steht das IP Office von Avaya. Die Grundlage der technischen Infrastruktur bildet ein bestehendes IPSS-Netzwerk. Die interne Telefonie wird jetzt über ein eigenes VoIP-Netzwerk abgewickelt.</p>
Die Ergebnisse	
<ul style="list-style-type: none"> • Integration aller Unternehmensstandorte und -bereiche in eine Lösung • Zentrale Konfiguration • Einfache Systembedienung • Nutzung des bestehenden IPSS-Netzwerks • Niedrige Investitionskosten in Serverarchitektur • Kostenlose interne Telefonie über VoIP-Netzwerk • Integration von Mitarbeiter-Mobiltelefonen • Telekommunikationskosten deutlich gesenkt • Gesteigerte Effizienz und Produktivität im Betrieb 	

Kleindöttingen/AG, Schweiz – Die HIAG Handel AG ist das grösste Holzhandelsunternehmen in der Schweiz, in ihrem Sortiment sind über 16'000 Artikel aus den Produktbereichen Holzbau, Platten, Böden, Türen, Massivholz und Furniere zu finden. Das Unternehmen beschäftigt am Hauptsitz und in seinen Betrieben an zehn weiteren Standorten rund 350 Mitarbeiter. Diese telefonierten in der Vergangenheit mit verschiedensten Systemen und Geräten, eine unternehmensweite Kommunikationsstruktur war nicht vorhanden. Entsprechend aufwändig, teuer und wenig effizient waren damals auch der Betrieb und Unterhalt der Telekommunikation. Doch das änderte sich, nachdem die Alwacom AG eine moderne, umfassende VoIP-Lösung von Avaya implementiert hatte.

Anspruchsvolle Wunschliste

HIAG übergab dem Dienstleistungsunternehmen für Telekommunikation Alwacom AG sowie zwei weiteren Anbietern eine kurze, aber anspruchsvolle Wunschliste. Zum einen wurde erwartet, dass das gesamte Unternehmen einschliesslich Verkauf, Administration und Lager in die Lösung integriert würde. Zum anderen sollte ein

bestehendes IPSS-Netzwerk die Grundlage der technischen Infrastruktur bilden und die interne Telefonie über ein eigenes VoIP-Netzwerk abgewickelt werden.

Weitere Anliegen waren eine zentrale Konfiguration und einfache Bedienung des Systems. Darüber hinaus setzte HIAG das Ziel, dass die Kosten für die Telekommunikation deutlich niedriger liegen müssen.

Preis/Leistungsverhältnis als Trumpfkarte

Der Vorschlag von Alwacom setzte von Anfang an auf ein gemeinsames Projekt mit Avaya und punktete damit beim Gremium, das bei HIAG über die zu realisierende Lösung zu entscheiden hatte. „Im Vergleich zu den anderen Angeboten erfüllte der Projektvorschlag von Alwacom und Avaya unsere technischen Erwartungen am besten und er liess sich ohne grosse Investitionskosten in die Serverarchitektur verwirklichen. Zusammen mit dem Know how von Alwacom und den Fähigkeiten von Avaya ergab sich das vorteilhafteste Preis/Leistungsverhältnis“, begründet René Habrik, zuständig für die Kommunikationsinfrastruktur der HIAG Handel AG die Auswahl.

Ein Fall für IP Office

Die Lösung für HIAG stützt sich auf das Kommunikationssystem Avaya IP Office, das Sprach- und Datenkommunikation, Messaging und Kundenverwaltung über die IP-Technologie vereint. Im Mittelpunkt steht die Steuereinheit Avaya IP Office 500. Sie übernimmt am Hauptsitz die Vernetzung zwischen den elf weiteren IP Office 406, die landesweit an den HIAG-Standorten installiert worden sind. Insgesamt stehen Digital-, IP- und Analog-Anschlüsse inklusive Fax und Modem für 500 Teilnehmer zur Verfügung. Ein Small Community Network SCN, Voice Mail Pro, Contact Center und die Integration von DECT komplettieren das System.

Dank VoIP sind interne Gespräche zwischen allen Standorten kostenlos, während Mobile Twinning kostenloses Telefonieren zwischen Firmen-Mobiletelefonen und den Festnetzanschlüssen innerhalb des Firmennetzwerkes ermöglicht.

Avaya IP Office ist eine modulare Kommunikationslösung für bis zu 500 Benutzer. Sie bietet eine Hybrid-PBX-Anlage mit Unterstützung für TDM- und IP-Telefone, die einzeln oder gleichzeitig verwendet werden können. IP Office integriert verschiedene Funktionen der Datenkommunikation wie Routing, Switching, VPN, SIP oder Firewall zwischen den beiden internen LANs elegant mit vielfältigen Applikationen wie Contact Center, Voice Recording, Unified Communication, Conferencing, Mobility, IVR und viele andere mehr.

Die IP Office-Lösungen werden in Form von Hardware-Einheiten und Software-Anwendungen angeboten. Hardware stellt die Konnektivität für Sprach- und Datenkanäle sowie Prozessoreinheiten für die Lösungs-Software bereit. IP-Telefone werden über LAN-Verbindungen mit der IP Office-Lösung verbunden.

Nachtschichten für Installateure

Die Installation der neuen Anlage für HIAG wurde Standort für Standort vorgenommen. Sie erfolgte jeweils über Mittag oder in der Nacht, um den laufenden Betrieb nicht zu



„Im Mittelpunkt des VoIP-Telekommunikationsnetzes über elf Firmenstandorte: HIAG-Hauptsitz in Kleindöttingen“

beeinträchtigen. So war der durch das ICT-Team von HIAG und Alwacom gemeinsam bewerkstelligte Einbau nach knapp einem Jahr abgeschlossen. Abgesehen von einem Problem mit dem IPSS-Netzwerk und einer Firewall, das durch den Betreiber des Netzwerks schnell gelöst wurde, verlief die Implementierung gemäss René Habrik ohne Schwierigkeiten. *„Dies und dass das Projekt im Rahmen des Budgets umgesetzt worden ist, hat uns besonders gefreut“*, sagt Habrik.

Zufriedene Anwender

Unterdessen steht die Anlage seit rund einem halben Jahr in Betrieb. Die im täglichen Einsatz gesammelten Erfahrungen sind gemäss René Habrik sehr positiv. *„Alwacom und Avaya haben unsere Anforderungen voll und ganz erfüllt, und die Anwender sind mit der Lösung sehr zufrieden.“* Am deutlichsten sind die Verbesserungen in den kommunikationsintensiven Bereichen ICT-Hotline und Verkauf zu spüren. Doch auch in den übrigen Unternehmensbereichen hat die Effizienz profitiert, u.a. dank einem zentral verwalteten Telefonbuch für alle

Im Vergleich zu den anderen Angeboten erfüllte der Projektvorschlag von Alwacom und Avaya unsere technischen Erwartungen am besten.

René Habrik, ICT, HIAG Handel AG

“Die niedrigsten Investitionskosten in die Serverarchitektur zusammen mit dem Know how von Alwacom und den Fähigkeiten von Avaya ergaben das vorteilhafteste Preis/Leistungsverhältnis.”

René Habrik, ICT, HIAG Handel AG

Mitarbeiter oder über den eigenen Standort hinausgehenden Besetztanzeigen. Finanziell vorteilhaft wirkt sich aus, dass die internen Gespräche firmenweit über das VoIP-Netz laufen und somit keine laufenden Kosten mehr verursachen.

„Die Verantwortlichen von HIAG haben sich für eine Lösung entschieden, an der sie auch in der Zukunft viel Freude haben werden. Das System ist in jede Richtung ausbaufähig und lässt sich jederzeit erweitern“, sagt John Forrer, Projektleiter und Mitinhaber der Alwacom.

Das Hochrüsten auf aktuellste Softwareversionen aller Server und Telefonanlagen erfolgt zentral am Hauptsitz. So auch das vor Kurzem installierte Update auf die Version 4.2.4, die das neue Feature Avaya One-X Mobile einschliesst. One-X Mobile ermöglicht neu die vollständige Integration der Mitarbeitermobiltelefone zu der Anlage.

Um mehr darüber zu erfahren, wie Intelligente Kommunikation von Avaya Sie dorthin bringt, wo Sie hin möchten, kontaktieren Sie einen Berater bei Avaya oder einen autorisierten Avaya BusinessPartner. Weitere Informationen finden Sie unter dem Link www.avaya.ch.



“Zufrieden mit der Lösung von Avaya: Alwacom-Projektleiter John Forrer (links) und René Habrik (ICT, HIAG)”

“**Dass das Projekt problemlos implementiert und im Rahmen des Budgets umgesetzt worden ist, hat uns besonders gefreut.**”

René Habrik, ICT, HIAG Handel AG

ÜBER DEN KUNDEN

Die HIAG Handel AG ist das umsatzstärkste auf den Handel mit Holz und Holzwerkstoffen spezialisierte Unternehmen in der Schweiz. Das Sortiment stammt von rund 500 Lieferanten und umfasst über 16'000 Artikel aus den Produktbereichen Holzbau, Platten, Böden, Türen, Massivholz und Furniere. Ergänzend zu den Produkten bietet HIAG Beratungsdienstleistungen und Schulungen an. Das Unternehmen mit Sitz in Kleindöttingen/AG betreut mit rund 350 Mitarbeitern an elf Standorten über 12'000 Kunden. www.hiag.ch

DER BUSINESS-PARTNER

Alwacom ist ein auf Telekommunikation spezialisiertes Dienstleistungsunternehmen. Die Schwerpunkte des Angebots liegen in der Beratung, Kostenanalysen, Planung und Ausführung von Teilnehmervermittlungs-Anlagen. Dazu gehören auch die Lieferung und Inbetriebnahme von Systemen und deren Applikationen sowie der Unterhalt von bestehenden Anlagen. Das 2001 gegründete Unternehmen mit Sitz in Hausen bei Brugg/AG ist zertifizierter Avaya-Businesspartner und beschäftigt fünf Mitarbeiter. www.alwacom.ch

ÜBER AVAYA

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen und Organisationen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, setzen Lösungen von Avaya für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für grosse und kleine Unternehmen.

Weitere Informationen erhalten Sie auf der Avaya-Website unter: <http://www.avaya.ch>.

Anwendungen	Systeme	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Zentralisiertes Voice Mail Pro • Compact Business Center (CBC) • Mobile Twinning • DECT Integration • PhoneManager Pro 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya IP Office IP500 • Avaya IP 406 V2 	<ul style="list-style-type: none"> • Small Community Networking (SCN)

Die Zitate in diesem Anwenderbericht stammen von:

- **René Habrik**, ICT, HIAG Handel AG, 5314 Kleindöttingen
- **John Forrer**, Projektleiter und Mitinhaber, Alwacom AG, 5212 Hausen bei Brugg