

IT-Systemhaus Nethinks setzt für TK-Umbau bei Rosenthal snom Telefone ein

Auch das Traditionsunternehmen Rosenthal spart durch VoIP-Telefonie

Das weltbekannte Unternehmen aus Bayern blickt auf eine 130 Jahre alte Geschichte zurück. In dieser Zeit entwickelte sich ein außergewöhnlich facettenreiches Unternehmen, das heute mit seinen faszinierenden Marken in 97 Ländern der Erde zu einem der führenden Anbieter für zeitgemäßes, innovatives Design in den Bereichen Gedeckter Tisch, Einrichtung und Geschenkartikel zählt. Ein solches Traditionsunternehmen von der Thematik Voice over IP zu überzeugen war die Aufgabe der Techniker von Nethinks aus Hessen.

„Rosenthal ist allein schon aufgrund der Konzerngröße und des internationalen Handelsgeschäfts ein Kunde mit hohen Ansprüchen“, erklärt Uwe Bergmann, Geschäftsführer der Nethinks GmbH, Dienstleister für IT-Infrastruktur aus Fulda. „Die IT-Verantwortlichen von Rosenthal haben sich an uns gewandt, weil die im Unternehmen vor vielen Jahren installierte TK-Anlage nicht mehr ihre Anforderungen erfüllte.“ Die Rosenthal GmbH aus Selb in Oberfranken, einer der renommiertesten deutschen Porzellanhersteller, benötigt eine schnelle, zuverlässige und den modernen Kommunikationsmitteln angepasste Netzwerkinfrastruktur.

Mit drei Standorten und über 400 Telefonen war die alte ISDN basierte TK-Anlage nicht mehr flexibel genug und verursachte darüber hinaus hohe Kosten. „Die begrenzte Anzahl an Steckplätzen und die fehlende Vernetzung zwischen den Standorten erschwerte schlicht die Arbeitsabläufe“, erinnert sich Achim Korta, der in der IT von Rosenthal für die Technik verantwortlich ist. Als neue Endgeräte entschieden sich Nethinks und Rosenthal für Telefone der snom technology AG aus Berlin, einer der wichtigsten Anbieter von IP-Technologie in Deutschland. Die Rosenthal GmbH wurde 1870 gegründet. Heute zählt Rosenthal zu den weltweit führenden Anbietern in den Bereichen Tisch- und Wohnkultur. Künstler, Designer und Architekten haben den Ruf des Unternehmens als Avantgardist in Sachen Design gefestigt und weiterentwickelt, und mehr als 450 Designpreise belegen die Vorreiterrolle von Rosenthal eindrucksvoll. Im Laufe der Jahrzehnte ist Rosenthal dabei immer lebendig geblieben, geeint



und motiviert von dem Anspruch, in jeder Epoche das beste Design – das „Originale unserer Zeit“ – zu schaffen.

Das hochwertige Hartporzellan von Rosenthal wird heute an zwei Produktionsstandorten in Oberfranken gefertigt: im Werk Rosenthal am Rothbühl, Selb, und im Werk Thomas am Kulm, Speichersdorf. Mit seinen rund 900 Mitarbeitern erzielt das Unternehmen Jahresumsätze von circa 85 Mio. Euro (2011).

Neue TK-Anlage verbindet Standorte in Italien und Deutschland

Das Modernisierungsprojekt bei Rosenthal, das die Installation von zwei leistungsstarken TK-Anlagen in Selb und Speichersdorf umfasste, führten der Projektleiter Bastian Marmetschke von Nethinks und Achim Korta von Rosenthal in enger Zusammenarbeit durch.

Das Fuldaer IT-Systemhaus überprüfte anhand der Netzwerkinfrastruktur, über welche Funktionen die neue TK-Anlage verfügen musste und welche zusätzlichen Telefonieigenschaften zu einer zusätzlichen Effizienzsteigerung beitragen konnten. Unter anderem wurde klar, dass für eine zeitgemäße Nutzung in jedem Fall die mehr als 400 vorhandenen



Telefone gegen moderne IP-Telefone von snom ausgetauscht werden mussten.

Die ITK-Vernetzung der drei Standorte wurde über zwei physikalischen TK-Anlagen der Firma Digium, die mit Ihren auf dem offenen Standard basierenden Asterisk Anlagen schon lange enger Partner von snom ist, realisiert. Die Installation in Selbst steuert seitdem gleichzeitig die Telekommunikation im nahegelegenen Produktionsstandort Rothbühl. Im nächsten Schritt konnten alle Standorte inklusive der Schwesterfirma Sambonet in Italien ohne Probleme oder weitere Investitionskosten miteinander gekoppelt werden. Die neue Nethinks-TK-Anlage basiert auf dem lizenzfreien Open-Source-Programm Asterisk und erlaubt einen unlimitierten Einsatz von Endgeräten. Mit VoIP nahmen Nethinks und Rosenthal einen Trend auf, der zunehmend an Bedeutung gewinnt: Telefonie und Datenverkehr nutzen bei VoIP dieselben Datenleitungen, was einen reibungslosen internen und externen Kommunikationsaustausch gewährleistet.

Nutzer kommen mit snom Telefonen sofort zurecht. Für einen reibungslosen Betrieb der neuen Kommunikationsinfrastruktur war auch die Wahl der richtigen Endgeräte ausschlaggebend. „Bei einem Test mit Geräten verschiedener Hersteller haben uns die IP-Telefone von snom am meisten überzeugt“, sagt Marmetschke, Projektverantwortlicher bei Nethinks. So kommen bei Rosenthal jetzt vor allem Geräte der snom 3xx-Serie zum Einsatz.

„Wir haben mit diesen Telefonen auf technischer Ebene sehr gute Erfahrung gemacht, und das Design ist sehr ansprechend“, sagt Marmetschke. Auch bei den Nutzern kommen die snom Telefone

seiner Erfahrung nach gut an – unter anderem weil sie trotz modernstem Innenleben aussehen wie ganz normale Telefone.

Einen weiteren großen Vorteil der snom Geräte sieht Marmetschke darin, dass die Anwender dank der selbsterklärenden Bedienung und Nutzerführung alle Funktionen sehr schnell und ohne großen Schulungsaufwand nutzen können. Per Navigationsstaste werden Nutzer intuitiv durch das Menü der snom Telefone geführt und komplexere Funktionen, Details zu Anrufen und Konfigurations-Möglichkeiten sind per Browser über den angeschlossenen PC zugänglich.

„Die meisten Anwender nehmen das Gerät, probieren etwas herum, und das meiste funktioniert so wie sie es wollten, ohne dass sie mühsam in Handbücher nachschlagen oder gar groß geschult werden müssen“, berichtet Marmetschke.

Für Nethinks war aber auch die hohe Zuverlässigkeit der Telefone ausschlaggebend. „Während wir bei anderen Geräten teilweise das Problem hatten, dass die Telefone nach einiger Zeit einfach abstürzen, laufen die snom Telefone sehr stabil“, sagt Marmetschke. Zudem profitieren Nethinks und Rosenthal bei der Installation und Administration der mehr als 400 snom Endgeräte davon, dass die Telefone die Möglichkeit zur Fernkonfiguration bieten und eine große Kompatibilität zu SIP-Komponenten anderer Hersteller aufweisen.

Die Unterstützung von STUN, NAT, ENUM und zahlreicher weiterer Funktionen ermöglicht den flexiblen Einsatz der snom Telefone hinter lokalen Proxies, IP-PBXs oder gehosteten VoIP-Services.

PC-Bildschirm als erweitertes Telefon-Display

Dank der integrierten LCR-Funktion (Least Cost Routing) der neuen VoIP-TK-Anlage bei Rosenthal werden unabhängig vom Telefonanbieter tagesaktuell die günstigsten Telefonatarife ausgewählt. Zusätzlich wurde eine passende Mobilfunkflatrate gebucht. Durch den Einsatz eines VoIP-SIP-Trunks konnte außerdem ein Primär-Multiplex Anschluss mit immerhin 30 ISDN Leitungen abgelöst werden – die ausgehenden Gespräche werden jetzt direkt über VoIP terminiert.

Auch an die Verknüpfung zwischen Telefonie und der eingesetzten Groupware, dem E-Mail-System bei Rosenthal, wurde gedacht: Die CTI-Funktion (Computer Telephony Integration) ermöglicht zum Beispiel die Rufnummernwahl aus Outlook heraus. Mit ihrem integrierten 2-Ethernet-Port Switch lassen sich die snom Telefone zusätzlich zum Anschluss ans Netzwerk über eine RJ-45-Schnittstelle mit einem PC verbinden. Eingehende Anrufe werden so dem Mitarbeiter direkt am Bildschirm dargestellt. Zudem wurde die IP TK-Anlage mit dem ERP-System SAP gekoppelt das bei Rosenthal im Einsatz ist. Dank dieser Verbindung können Mitarbeiter per Mausklick Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen über die SAP-Benutzeroberfläche als Fax direkt an Kunden bzw. Interessenten versenden. „Der CTI-Client erleichtert die Arbeit am Arbeitsplatz ungemein“, sagt Achim Korta von Rosenthal. „Der gesamte Bildschirm wird quasi zum Display des Telefons mit einer nahezu unbegrenzten Gesprächshistorie. Und der CTI-Client für die Telefonzentrale sorgt für einen schnellen und unkomplizierten Überblick über die Erreichbarkeit aller Nebenstellen.“

Mit dem Wechsel zu den Lösungsvorschlägen von Nethinks hat Rosenthal seine Kosten im Bereich Kommunikation erheblich reduziert. Dazu hat nun jeder Mitarbeiter eine individuelle Ruf- und Faxnummer. Telefonate zu den drei Standorten sowie nach Italien sind über Kurzwahlen kostenfrei. Weitere Standorte oder Endgeräte zum Beispiel in Homeoffices können jederzeit dank der lizenzfreien Asterisk-Software problemlos an die TK-Anlage angebunden werden. So lässt sich die Kommunikationslösung jederzeit an sich verändernde Bedürfnisse anpassen.

Rosenthal rechnet mit ROI in weniger als einem Jahr

Diese Flexibilität machte sich Rosenthal schon Anfang 2013 zunutze, als nachträglich alle neun Studio-Häuser mit der zentralen TK-Anlage gekoppelt



wurden. In den „Rosenthal Studio-Haus“ Filialgeschäften in mehreren deutschen Metropolen bietet Rosenthal neben einer besonders umfangreichen Auswahl an Produkten aller Rosenthal-Marken auch Produkte namhafter anderer Hersteller von Bestecken, Glasserien und Accessoires an. Nethinks hat alle Filialen über einen Zeitraum von drei Monaten nach und nach an das Rosenthal Netzwerk angeschlossen und sie dabei natürlich auch mit den snom Telefonen ausgestattet. So profitieren jetzt auch die Studio-Häuser vom vollen Funktionsumfang der neuen Infrastruktur.

„Es ist doch sehr erfreulich, bei einem deutlich erweiterten Leistungsumfang erhebliche Kosteneinsparungen realisieren zu können“, sagt Martin Bauer, Finance Director Rosenthal. „Wir rechnen beim Gesamtprojekt mit einem ROI von knapp unter einem Jahr“, so Bauer. Achim Korta fügt hinzu: „Die professionelle Umsetzung des gesamten Projekts, von Beginn der Planung bis hin zum Abnahmeprotokoll, sowie die ‚kurzen Wege‘ zwischen Kunde und Anbieter haben uns überzeugt. Natürlich ist der Einsatz einer neuen Technik auch mit einem Lernprozess für die Mitarbeiter verbunden“, sagt Korta. „Da die verschiedensten Fragen bereits bei der Installation der Telefone vor Ort von Nethinks beantwortet wurden, waren unsere Mitarbeiter aber schnell in der Lage, sich mit der neuen Technik zurechtzufinden.“

snom technology AG

Wittestr. 30 G
13509 Berlin

Phone +49 30 398 33-0
Fax +49 30 398 33-111
Email info@snom.com