



Scapa Technologies

Scapa Technologies entwickelt Software, die die Leistungsfähigkeit und Skalierbarkeit von IT Systemen unter Hochleistungsbedingungen analysiert. Das Unternehmen vertreibt seine Produkte an führende Spitzenunternehmen wie Intelligent Finance, VirginMobile und FranceTelecom.

Das Unternehmen arbeitet auf internationaler Ebene mit zwei Standorten, einem in Edinburgh und einem in New York. Nach dem 11. September 2001 brach die Verbindung zwischen den beiden Standorten zusammen. Da aber ihr VPN zu dem New Yorker Büro immer noch funktionierte, kontaktierten sie Cloud Communications Ltd, ihren Telefonanlagen- und Swyx-Händler. Dort fragten sie eine IP-Telefonie-Lösung an, die zu ihrer bestehenden ISDN TK-Anlage kompatibel ist.

Zielsetzung

Das Ziel dieses Projektes lag darin, IP-Telefonie zwischen den beiden Standorten zur Verfügung zu stellen sowie weitere mobile und Fernmitarbeiter einzubinden. Die IP-TK-Anlage sollte in der Lage sein, in Verbindung mit der ISDN TK-Anlage des Unternehmens zu arbeiten, so

dass ein Teil der Mitarbeiter immer noch den traditionellen Teil der Anlage nutzen könnte.

Lösung und Realisierung

Scapa entschied sich für einen Testlauf von SwyxWare. Die 60-tägige Testphase begann mit der 10-minütigen Installation der SwyxWare CD und der sich daran anschließenden mehrstündigen Konfiguration. Das System wurde zum ersten Mal im November 2001 aktiviert; seitdem wird die Kommunikation zwischen Edinburgh und New York über die Swyx-Lösung sichergestellt. Zusätzlich dazu nutzen mobile Mitarbeiter die Lösung via ADSL und Kabelmodemverbindungen.

Vertriebsmitarbeiter, die ständig unterwegs sind, haben ebenfalls die Möglichkeit, die IP-Telefonie zu nutzen, indem sie über eine Dial-Up Verbindung von ihrem Laptop aus sich über das Internet sicher in das VPN von Scapa einwählen. Obwohl das ADSL Netzwerk von der British Telecom (BT) keine QoS (Quality of Service) Priorisierung unterstützt, hält das Swyx System den Jitter auf ein Minimum begrenzt. Es wird empfohlen, dass mobile Mitarbeiter, die sich via ADSL einloggen, die Belastung der Verbindung so niedrig

wie möglich halten, um eine negative Auswirkung auf die Sprachqualität zu verhindern.

Zwischen den beiden Standorten New York und Edinburgh hat Scapa eine 2 Mbit Internetverbindung vom Büro Edinburgh aus und eine T1 Leitung im Büro New York. Es gibt keine Standleitung zwischen den Büros, da die Kommunikation über eine sichere VPN-Leitung übertragen wird. ISPs werden hierbei entsprechend in Abhängigkeit eines hohen Standards an "peering arrangements" ausgewählt.

Vorteile und Extrafunktionen

Bezüglich der gesamten Installation ist Scapa begeistert von den signifikanten Kostenvorteilen sowie den neuen Zusatzfunktionen zu den bisherigen herkömmlichen Funktionen. Für Scapa liegen die interessantesten User-Funktionen im Mitschneiden, in 'Follow-Me' Aktionen und in der vollständigen Voicemail-Handhabung (eigene Aufzeichnung für verschiedene Anrufer, Versenden von Voicemails via E-mail). Vor allem die Mitschneidefunktion ermöglicht Scapa, solche Telefonate zu kontrollieren, die unternehmensweit wichtige Inhalte wie Vertragsgespräche beinhalten.





John Snaidowski, Vice President - Strategic Development bei Scapa:

»Das System hat sich innerhalb von acht Wochen amortisiert, da wir pro Monat 4.000£ (ca. 6300€) durch niedrigere Telefonkosten einsparen.«

Auch die Rufbehandlung und die Interactive Voice Response Möglichkeiten sind ausgesprochen förderlich für das Unternehmen. Ein Großteil der Scapa Mitarbeiter sind räumlich weit voneinander getrennt; durch die neue Telefonielösung ist es jedoch kein Problem mehr, diesen mobilen Mitarbeitern entsprechend Kundentelefonate weiterzuleiten oder für Rückfragen von Kollegen zur Verfügung zu stehen. Für Scapa ergibt sich sogar die Möglichkeit der Mitarbeiterbindung, da nun solche Mitarbeiter, die aus privaten Gründen beispielsweise in das Ausland ziehen, weiterhin auch aus der Ferne als Mitarbeiter an das Unternehmensnetzwerk angeschlossen werden. Diese Flexibilität spart Zeit und Geld, die man ansonsten für die Anwerbung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nutzen musste.

Die Kosten für SwyxWare waren innerhalb der ersten zwei Monate amortisiert und Scapa schätzt das monatliche Einsparungspotenzial durch SwyxWare auf über 4.000£ (ca. 6300€). Trotz anfänglicher Bedenken ist Scapa mittlerweile begeistert von der Sprachqualität des Swyx Systems sowie von der Handhabung des Jitters bei ungünstigen Netzwerkbedingungen.

Scapa über SwyxWare

„Da ein Großteil unserer Geschäftskommunikation auf nationalen und internationalen Telefonaten basiert, ist Sprachqualität für uns und unser Unternehmen absolut vorrangig“, so der Vice President der strategischen Entwicklung von Scapa, John Snaidowski. „Die Swyx Anlage bietet hohe

Sprachqualität, die mit der von traditionellen TK-Anlagen vergleichbar ist.“

„Die wesentlichen Vorteile liegen in der Flexibilität des Arbeitens. Man benötigt lediglich die dreistellige Durchwahl, um den Kollegen in New York oder Edinburgh anzurufen. Falls er nicht erreichbar ist, kann man eine Voicemail hinterlassen, die per E-mail zugestellt wird - eben einfach nur Daten.“

„Einen internationalen Anruf durchzuführen ist so einfach, da alles Teil eines großen Ganzen ist. Wenn wir ein weiteres Büro irgendwo in der Welt eröffnen würden, wäre es kinderleicht, diesen Standort mit anzuschließen und neue Mitarbeiter einzubinden.“

Planung für die Zukunft

Scapa plant, das System parallel zum Unternehmenswachstum weiter zu expandieren. Dies sieht Scapa gelassen, da die Erweiterung um Mitarbeiter elektronisch geschieht und innerhalb von 24 Stunden einsatzbereit ist.

Installation im Detail

Server/Netzwerk:

- PC mit Microsoft Windows 2000 Server
- SwyxServer 30 User
- Kapsch System A8 mit 4 ISDN BRI Karten und 20 Durchwahlnummern

Anwender/Endgeräte:

- 11 SwyxIt! Headset
- 12 SwyxPhone L420