



STARFACE
COMFORTPHONING

eC4u

STARFACE CASE STUDY



MOBIL UND FLEXIBEL MIT VOIP

Mitarbeiter mit einem hohen Anteil von Arbeitszeit außer Haus, Anbindung von „Homeworkern“ sowie die Integration neuer, auch temporärer Standorte stellen die Telefonanlage eines Unternehmens vor große Herausforderungen. Die eC4u IT Solutions AG hat mit der auf Voice-over-IP-Technologie (VoIP) basierenden STARFACE-Anlage eine ideale Lösung gefunden.

Die eC4u IT Solutions AG mit Sitz in Karlsruhe, München und Zürich ist auf die Durchführung von Customer Relationship Management (CRM)-Projekten spezialisiert. Mit über 35 erfolgreichen Implementierungen auf Basis von Siebel CRM, mySAP CRM und Microsoft CRM zählt das Beratungsunternehmen zu den Marktführern im deutschsprachigen Raum.



„STARFACE ist weit mehr als reines Telefonieren – es ist modernes Telekommunikationsmanagement.“

Dirk Molline, Leiter IT, eC4u IT Solutions AG

Die eC4u hat in den vergangenen Jahren ein starkes Wachstum verzeichnet. Gegründet wurde das Unternehmen 2000 mit 5 Mitarbeitern, 2004 zählte das Unternehmen schon 35 Mitarbeiter, 2006 waren 100 Mitarbeiter beschäftigt. 2005 stieß die vorhandene Telefonanlage an ihre Kapazitätsgrenzen. Bei der Recherche nach einer neuen Anlage beschäftigte sich das Unternehmen im Frühjahr 2005 natürlich auch mit der VoIP-Technik. Interessant fand Dirk Molline, Leiter IT bei der eC4u, „dass bei VoIP-Telefonanlagen keine zusätzliche strukturelle Verkabelung erforderlich ist. Die Telefonie läuft in der Netzwerkverkabelung mit, was natürlich eine erhebliche Einsatzflexibilität gewährleistet.“

Bei der Beschäftigung mit der VoIP-Telefonie stieß die eC4u auf die Open-Source-Software Asterisk, die im VoIP-Umfeld stark wachsende Bedeutung erfährt. „Wir suchten deshalb einen Anbieter von auf Asterisk basierenden VoIP-Anlagen. STARFACE, die von vertico software entwickelte Anlage, gefiel uns auf Anhieb aufgrund ihres erweiterten grafischen Frontends mit komfortabler, webbasierter Bedieneroberfläche“, erinnert sich Dirk Molline an die Auswahlkriterien. Im Herbst 2005 wurde STARFACE PBX komplett von vertico implementiert.



WARUM DIE eC4u IT Solutions AG AUF VOIP MIT STARFACE SETZT:

- Keine zusätzliche Verkabelung erforderlich
- Komfortable, webbasierte Bedieneroberfläche
- Weitgehender Wegfall von Mobilfunkgebühren
- Unkomplizierte und kostenlose Einrichtung von Telefonkonferenzen
- Ideale Integration von Homeoffice-Arbeitsplätzen
- Einfache Anbindung neuer Firmenstandorte
- Optimale Erreichbarkeit des eigenen Kundendienstes
- Enorme Einsparungen beim Administrationsaufwand

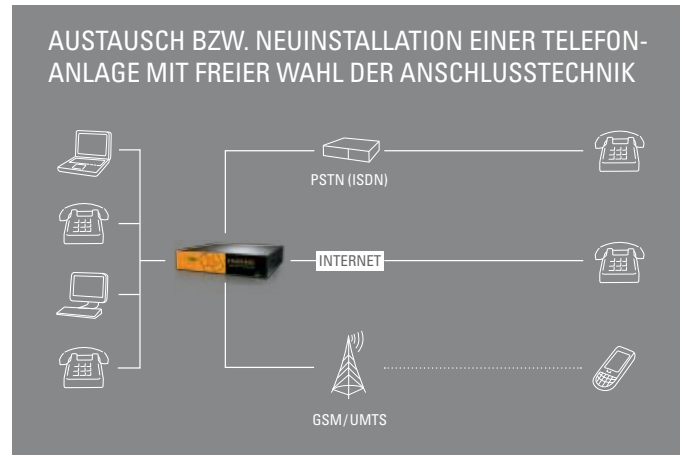
Das bietet STARFACE PBX:	Davon profitieren Sie:
Plattformunabhängiges Webfrontend	Ob Mac, PC oder Linux – alle Mitarbeiter telefonieren mit einem System
Einfache Bedienung und Konfiguration per Browser	Weltweiter Zugriff auf STARFACE dank Follow-me
Übersichtliche Menüführung	Jeder Mitarbeiter kann sofort telefonieren – kein Schulungsaufwand
Unbegrenzte Skalierbarkeit	STARFACE PBX wächst mit Ihrem Unternehmen
Mehr Funktionen als bei herkömmlichen Telefonanlagen	Z. B. moderierte Conference Calls mit beliebig vielen Teilnehmern
Konvergenz der Netze	STARFACE ermöglicht Effizienz, Durchgängigkeit und zusätzl. Funktionalitäten wie CTI und Messaging
Effizient und kostengünstig telefonieren	Mit z. B. LeastCostRouting, Callback-Funktionen uvm.

Die eC4u sieht in einigen Funktionen der STARFACE-Anlage große Vorteile. So bietet das GSM Gateway von STARFACE die Möglichkeit des Rückrufs durch die Anlage. Die mobil telefonierenden Mitarbeiter rufen mit ihrem Handy eine bestimmte Nummer der Anlage an. Nach erfolgter automatischer Autorisierung ruft STARFACE zurück, und der Mitarbeiter kann die gewünschte Rufnummer wählen. Dabei telefoniert er über die STARFACE-Anlage (die mit Least Cost Routing arbeitet), ohne die üblichen hohen Mobilfunkgebühren zu zahlen, und beim angerufenen Teilnehmer erscheint nicht die Mobilfunknummer, sondern eine Rufnummer der eC4u. „Drei Viertel unserer Belegschaft sind eigentlich permanent mobil unterwegs bei Kunden. Circa 20 davon im Ausland. Deshalb ergeben sich aus dieser Funktion erhebliche Einsparungen für das Unternehmen“, erläutert Dirk Molline.

Eine weitere bei der eC4u häufig genutzte Funktion ist die Telefonkonferenz. STARFACE wartet laut Dirk Molline hier „mit einer sehr unkomplizierten Einrichtung auf“. Der Betrieb ist zudem im Vergleich zu den Telekom-Telefonkonferenzräumen kostenlos, was bei häufiger Nutzung wie bei der eC4u ein erheblicher Vorteil ist.

Die VoIP-Technologie bietet der eC4u eine ideale Möglichkeit, Home-Office-Arbeitsplätze anzubinden. Mit einem DSL-Anschluss ist der Mitarbeiter nicht nur mit den Netzwerk-Servern des Unternehmens verbunden, sondern erhält durch STARFACE auch eine direkte Anbindung an die Telefonanlage des Unternehmens. „Dadurch entfallen die normalerweise auftretenden Weiterleitungskosten und der Mitarbeiter ruft von einer Rufnummer des Unternehmens aus an.“

Auch bei der Telefonie-Anbindung neuer Standorte spielt die VoIP-Technik für Dirk Molline ihre Vorteile aus. „Bei der Integration eines neuen Standortes genügt die Anbindung an das Unternehmensnetz. Die Installation einer zusätzlichen TK-Infrastruktur und -Verkabelung entfällt. Ich verbinde die zusätzlichen Telefone mit dem Netzwerk und die STARFACE-Anlage erkennt die neuen Geräte sofort. Nach der Zuweisung einer Rufnummer kann sofort telefoniert und angerufen werden.“



Die eC4u nutzt auch weitere Funktionen der STARFACE-Anlage. So garantiert eine Gruppenrufnummer des Supports den Kunden im Notfall einen telefonischen Kontakt zu einer ganzen Gruppe von Support-Mitarbeitern, die nacheinander angerufen werden.

Ein entscheidender Vorteil der STARFACE-Anlage im Vergleich zu klassischen Telefonanlagen ist für Molline eindeutig die einfache Administrierbarkeit: „Entscheidend dafür ist das Webinterface von STARFACE. Da viele unserer Mitarbeiter unterwegs sind, ersparen wir uns hier einen enormen Administrationsaufwand. Mit STARFACE kann jeder Mitarbeiter über das Web seine eigene Administration durchführen.“ Auch dies erhöht die Einsatzflexibilität, die STARFACE der eC4u mit ihren mobilen Mitarbeitern ermöglicht. Damit zeigt sich einmal mehr, dass VoIP mit STARFACE weit mehr ist als reines Telefonieren – es ist modernes Telekommunikationsmanagement.

DAS PROJEKT IN ZAHLEN:

- Implementierung von STARFACE im Herbst 2005
- Nutzung durch ca. 100 Mitarbeiter
- 75 % der Belegschaft sind permanent mobil unterwegs, ca. 20 % davon im Ausland