

VoIP-Centrex-Erfahrungsbericht

DFNFernsprechen an der DHBW Lörrach

Claus-Peter Donner, Leiter IT.Services
DFN-Betriebstagung am 28.09.2016

Duale Hochschule Baden-Württemberg

- 34.000 Studierende
- 9.000 kooperierende Unternehmen (Duale Partner) und soziale Einrichtungen
- Abschlüsse nach 3-jährigem Studium: B.Sc., B.Eng., B.A.
- 12 Standorte



DHBW Lörrach

- 2.200 Studierende, 155 Mitarbeiter, davon ca. 55 Professoren, ca. 360 aktive Lehrbeauftragte
- 20 Bachelorstudiengänge in den Bereichen Wirtschaft, Technik, Gesundheit
- 2 Standorte (ca. 3 km entfernt)



420 Endgeräte

19 Faxgeräte

3 Aufzüge

1 Frankiermaschine



Projektverlauf

3. Quartal 2014	Mittelantrag für Staatshaushaltsplan 2015/2016
01/2016	Workshop „ Machbarkeitsanalyse “ und IST-Analyse 2-Tagesworkshop + 2 Tage Vor- und Nachbereitung Erkenntnisse <ol style="list-style-type: none">1. Nur noch VoIP-Anlagen am Markt2. Paradigmenwechsel von 2-Draht-Technologie zum Netzwerk3. Grobe Kalkulation: Eigenbetriebene Anlage nicht finanzierbar!
	Suche nach einer Alternative: DFN-Mitteilung Nr. 87 (aus 2014) Anfrage an das DFN



Projektverlauf

02/2016	Genaue Kalkulation für eine Erstinvestition und 5 Jahre Betrieb Vergleichsaufstellung für das Rektorat
03/2016	Rektoratssitzung: Entscheidung für DFNFernsprechen
	Absprachen mit dem Amt für Vermögen und Bau Freiburg
	Beantragung der Testanlage bei der NFON AG Bestellung von Testapparaten von SNOM und Yealink
	Detailabklärungen mit Telekom und NFON AG
	Entscheidung für Yealink mit GB-Hub
	Information des Örtlichen Personalrats und Datenschutzbeauftragten Erarbeitung und Bereitstellung von Dienstvereinbarung und Verfahrensverzeichnis



Projektverlauf

04/2016	Auftragserteilung an DFN Kickoff mit NFON und T-Systems (→ Deadline 30.06.2016)
	Umsetzungsbeginn der weichen Migration
	Proof of Concept mit 50 Anwendern gesonderter Nummernkreis: 50 Lörracher Telefonanschlüsse
	Umbau der bestehenden Netzinfrastruktur
05/2016	Hauptbestellung: 240 Apparate und 3 Analog-Wandler
	Konfiguration der Nebenstellen, Konferenzräume, Sammelgruppen, Pickup-Gruppen, Skill-Gruppen
	Erarbeitung von Sonderlösungen für Faxe, Aufzüge etc.
	Rollout der Telefonapparate (Parallelbetrieb für geschulte Mitarbeiter)

30.06.2016: Go Live



Mitarbeitergewinnung

- hochschulinterne Veranstaltungen
- Umfrage bei den Mitarbeitern
- Schulungskonzept: Einführungsvideos, max. 8 Pers. / Workshop (Vorabversand der pers. Anmeldedaten), Informationsbereich im Intranet, Helpdesk

Unsere Erfahrungen



Technischer Aufwand für die Einrichtung

- **einfache Integration in das bestehende Netzwerk:** eigenes VLAN; dynamischer DHCP; nur zwei Firewall-Regeln
- **Telefone mit integriertem Switch:** VLAN-fähig; Möglichkeit für die Kaskadierung der Rechner und Drucker
- **Administrationsoberfläche:** Möglichkeit für CSV-Importe (sämtliche User-Infos aus dem AD, Nacharbeit notwendig z.B. Zuweisung von eingehenden Durchwahlen), Endgeräte sind bei Lieferung bereits angelegt
- **Endgeräte:** Firmware-Updates und Konfigurationsdaten werden automatisch beim ersten Start geladen.

Unsere Erfahrungen



Verbesserungspotenziale

- Design und Usability der Software Ncontrol
- Eingeschränkte Personalisierung des Telefons (z.B. Hintergrundbild, Klingeltöne)
- z.T. langsame Reaktionszeiten von Ncontrol beim Zugriff auf TK-Funktionen
- SoftPhone nicht ohne Handarbeit ausrollbar
- bereits zwei komplette Ausfälle (20.07. und 10.08. jeweils mehrere Stunden)
- Informationspolitik bezüglich o.g. Ausfälle (z.B. API, Mailingliste etc.)

Unsere Erfahrungen



Erfolgsfaktoren

- Einsparung von 6 Monaten Projektzeit durch Verwendung der DFN-Ausschreibung als Basis
- Betrieb und Instandhaltung von Servern für die Telefonanlage und deren Redundanzen entfallen
- Telefonanlage jederzeit nach Bedarf skalierbar
- Neue Funktionen wurden gut angenommen: Hotdesking, C2D, Weiterleitungsprofile, Anruferliste, Präsenzanzeigen, One-Number
- regelmäßige Information und intensive Schulung der Anwender
- **Telefonieren wird für die Mitarbeiter leichter**
- voller Einsatz meines Teams: Jeder nach seinen Kompetenzen
- hervorragende Unterstützung durch NFON AG und T-Systems
- Betrieb auch durch IT-ler möglich 😊

Unser Fazit



Wir würden wieder
so handeln!

Ansprechpartner

Claus-Peter Donner

Leiter IT.Services

Duale Hochschule Baden-Württemberg Lörrach
Hangstraße 46-50, 79539 Lörrach

Telefon: +49(0)7621 2071-201

donner@dhbw-loerrach.de

www.dhbw-loerrach.de

Heiko Haizmann

Systembetreuer IT.Services

Duale Hochschule Baden-Württemberg Lörrach
Hangstraße 46-50, 79539 Lörrach

Telefon: +49(0)7621 2071-204

haizmann@dhbw-loerrach.de

www.dhbw-loerrach.de