

Kommunikationslösung von Shoretel

Unified Communications aus einem Guss

Als global wachsendes Technologieunternehmen ist Milacron LLC auf eine hürdenlose Kommunikationsinfrastruktur über Kontinente und Devices hinweg angewiesen. Der UC-Anbieter Shoretel erhielt den Auftrag, eine neue Lösung an drei Standorten in Europa zu implementieren und alte Systeme abzulösen.

Stefan Adelman

Milacron LLC ist ein weltweit agierender Anbieter von Kunststofftechnologien und industriellen Fluiden. Das Unternehmen mit Hauptsitz im US-amerikanischen Cincinnati und Standorten auf der ganzen Welt bietet seinen Kunden ein weitreichendes Portfolio an Leistungen und Produkte in den Bereichen Heißkanalsysteme, Spritzgießen, Blasformen und Extrusion. In den vergangenen Jahren ist Milacron stetig gewachsen. Neue Units kamen hinzu oder wurden in bestehende integriert. Auch wuchsen die gesamte Infrastruktur und Bereiche wie Buchhaltung sowie Marketing rund um den Globus immer mehr zusammen.

Um auch angesichts dieser steigenden Komplexität nahtlose Kommunikation überall auf der Welt sicherzustellen, hat sich Milacron schon vor längerer Zeit für den Einsatz einer UC-Lösung mit VoIP-Kommunikation von Shoretel entschieden. Im Zuge dieser Ausrichtung war es für das Unternehmen ein logischer Schritt, die Infrastruktur nun auch in Großbeeren bei Berlin und an zwei Standorten in Tschechien einzuführen, nachdem der Bedarf dort immer größer geworden war und eine neue Lösung benötigt wurde. An dieser Stelle kam der IT-Dienstleister NCC Systems mit Sitz in Dessau-Roßlau ins Spiel, der Unternehmen kleiner und mittlerer Größe seit vielen Jahren bei ITK-Projekten in verschiedensten Bereichen begleitet. Aufgrund der guten Erfahrungen bei vorangegangenen Projekten setzte Thomas Muhr, Country Manager Deutschland bei Shoretel, erneut auf NCC, um die bisherigen, bis zu 20 Jahre alten Stand-Alone-Systeme vollständig abzulösen und stattdessen übergreifende UC-Lösungen zu implementieren.



NCC Systems musste die vorhandene Infrastruktur komplett erneuern

Einheitliche Infrastruktur

Das Projekt war in vielen Punkten mit großen Herausforderungen verbunden. So war eine Anlage gefragt, die weit mehr können musste als dafür zu sorgen, dass Conference Calls und virtuelle Meetings ohne die bisher immer wieder auftretenden Probleme und Ausfälle stattfinden konnten. Milacron strebt neben State-of-the-Art-Technologie und maximaler Ausfallsicherheit besonders eine einheitliche Lösung an den weltweiten Standorten an – und das mit einem einzigen, sich in den USA befindenden Management-Server.

VoIP-Kommunikation mit einem einheitlichen Telefonverzeichnis, das möglichst viele Standorte integriert und damit weitere Folgekosten für Telefonate vermeidet, so lautete das Ziel. Darüber hinaus mussten mobile Geräte nahtlos anknüpfen und von überall auf der Welt auf das Verzeichnis zugreifen können. Auch die Verfügbarkeit

der Kollegen rund um den Globus sollte auf einen Blick zu erkennen sein.

»Wir haben uns an den drei europäischen Standorten für eine Unified-Communications-Lösung von Shoretel entschieden, weil uns damit eine Plattform zur Verfügung steht, die die Kernkommunikationsfunktionen des Systems liefert. Die speziell für IP erstellte, offene und zuverlässige Plattform passt hervorragend in unsere vorhandene Infrastruktur, arbeitet nahtlos mit Geschäftsanwendungen und -prozessen zusammen und sorgt dafür, dass integrierte Kommunikation ganz einfach bereitgestellt und verwaltet werden kann«, sagt Roger Audet, IT-Manager Europe bei Milacron. Das Shoretel UC-System könne darüber hinaus problemlos skaliert werden und sei daher geeignet, um bei Bedarf auch weitere Standorte zu integrieren. Auch enthält das verein-

heitlichte System eine vollständige Telefonanlage, Voicemail und automatische Vermittlungsfunktionen.

Aller Anfang ist schwer

Die Ausgangslage war aufgrund heterogener Voraussetzungen keine einfache: Ein Werk wurde vollständig neu gebaut, am zweiten Standort galt es, eine alte Telefonanlage abzulösen und am dritten musste eine Call-Center-Lösung ebenfalls vollständig erneuert werden. Hinzu kam die große Zahl an Projektbeteiligten, die unterschiedliche kulturelle Hintergründe mitbrachten und in völlig verschiedenen Muttersprachen kommunizierten.

Gerade angesichts dieser komplexen Herausforderung ging die Implementierung laut den Beteiligten äußerst zügig und rei-

bungsfrei über die Bühne. In einer kurzen Übergangsphase lief das alte Kommunikationssystem parallel zur Shoretel-Lösung, bevor man komplett auf die neue Anlage und vollständig erneuerte Hardware migrierte. Und das mit Erfolg, denn die Lösung funktioniert schon nach kürzester Zeit vollkommen reibungslos.

»Alle gewünschten Funktionen sind vorhanden. So bietet die integrierte verteilte Arbeitsgruppenfunktion grundlegende ACD-Funktionen, die ideal für den Betrieb des informellen Call-Centers bei uns im Unternehmen sind«, sagt Audet. Einfaches Anrufrouting, Overflows, Ankündigungen, historische Berichte und Echtzeit-Warnungen seien in die Kernplattform integriert. Funktionen in den Bereichen Instant Messaging, Collaboration und Conferencing würden von der Converged Conferencing-Software geliefert und runden laut dem IT-Manager die Fähigkeiten der UC-Plattform ab.

Die Verbindung der Standorte erfolgt über ein MPLS-Netzwerk, das die Übertragung von Datenpaketen in einem Netz entlang eines aufgebauten Pfads ermöglicht. Die Anbindung an den Provider wurde an den Standorten in Tschechien bereits mit SIP-Trunks realisiert. In Großbeeren wird aktuell noch mit ISDN gearbeitet – eine Umstellung auf IP-Anschlüsse soll mit der neuen Hardware jedoch quasi auf Knopfdruck möglich sein.

Insgesamt wurden innerhalb von vier Wochen rund 160 Telefone und mit ihnen die Vorgängersysteme vollständig abgelöst. Heute profitiert Milacron von Hardware der nächsten Generation und von ausfallsicheren UC-Standards. Gewährleistet sind darüber hinaus komfortables Call-Handling, integriertes Video Conferencing, eine gut funktionierende Desktop-Sharing-Lösung, umfassende Einsicht auf Kontakte und 24/7-Enterprise-Support. ■

**MEHR
AUF
crn.de**

Die Projektdaten im Überblick

Projektvolumen: 110.000 Euro
Projektdauer (Laufzeit): Sechs Monate
Standorte: Großbeeren, Polička, Zeletava, Vsetín