



7 Millionen Faxseiten: SAGA Unternehmensgruppe setzt auf moderne IP-Lösung

UC- und Fax-Spezialist Ferrari electronic übersetzt für das
Immobilienunternehmen zwischen den Kommunikationswelten

Fallstudie | Ferrari electronic AG

Abstract

Das Ende von ISDN als Standard in der Telefonie rückt näher. Da die Umstellung auf IP schrittweise erfolgt, musste Hamburgs große Vermieterin, die SAGA Unternehmensgruppe, bereits handeln: Binnen sechs Wochen stellte das IT-Team die Faxkommunikation an 19 Hamburger Standorten und in 140 Hauswartbüros auf IP um. Mit den beiden Partnern Ferrari electronic und Konica Minolta gelang ihnen das trotz der kurzen Projektzeit beinahe mühelos.

Inhalt

1. Abschied von ISDN binnen sechs Wochen	3
2. Ferrari electronic und Konica Minolta springen in die Bresche	3
3. Fax over IP: eine Frage der Technik	3
4. T.38-Realtime-Fax-over-IP gewinnt an Relevanz	4
5. Fazit: Keine Angst vor All-IP, mit dem richtigen Hersteller an Bord	4

„Das Fax ist für uns eines der wichtigsten Kommunikationsmittel“, erläutert Achim Allenberg, Geschäftsführer der SAGA IT-Services GmbH, der IT-Tochtergesellschaft der SAGA Unternehmensgruppe. „Unsere Hauswarte nutzen es für die Verständigung mit Handwerkern oder den Büros in den Niederlassungen. Oft sind es Aufträge, Protokolle oder Bestätigungen, die auf dem Faxgerät landen. Im Jahr kommen wir so schnell auf 7 Millionen Faxseiten.“ Bisher setzte die SAGA Unternehmensgruppe dabei vor allem auf klassische Faxgeräte, welche die Nachrichten via ISDN übertragen. Da in den Hauswartbüros keine stationäre IT-Ausstattung vorhanden ist und oftmals Unterlagen hin- und hergeschickt werden, die einer Unterschrift bedürfen, ist das Fax ein absolut notwendiges Kommunikationsmittel zwischen Hauswarten, Geschäftsstellen der SAGA Unternehmensgruppe oder beauftragten Handwerksfirmen. Das Fax hat noch weitere Vorteile: per Fax erreicht man Geschäftspartner weltweit, unabhängig von deren Größe und IT-Kenntnis; ein Fax wird „End-to-End“ übertragen, der Übertragungserfolg ist beim Versender sofort ersichtlich. Zudem haben die Fax-Endejournele in der Regel eine juristische Nachweiskraft. Ohne das Fax müsste SAGA also auf viele Vorteile verzichten.

1. Abschied von ISDN binnen sechs Wochen

Im Oktober 2015 stand die SAGA Unternehmensgruppe aber vor einer großen Herausforderung: Martin Bielfeldt von der SAGA IT-Services GmbH, zuständig für das Projekt, erhielt vom Netzanbieter die Information, dass die Telefonleitung bereits im Dezember 2015 auf das Internet Protocol (IP) umgestellt wird. Bielfeldt und sein Team mussten also eine schnelle Lösung finden, wenn das Geschäft zum Jahresanfang nicht ins Stocken geraten sollte. Neben der IP-Fähigkeit der neuen Fax-Lösung gab es noch weitere Anforderungen: Die neuen Multifunktionsgeräte sollten eine größtmögliche Kompatibilität mit den vorhandenen besitzen. Außerdem mussten die Geräte rechtzeitig vor Weihnachten an einigen Test-Standorten und dann in der ersten Januarhälfte 2016 in ganz Hamburg – über 140 Anlaufstellen – aufgestellt und angeschlossen sein.

2. Ferrari electronic und Konica Minolta springen in die Bresche

Fündig wurden die Hamburger bei Ferrari electronic, einem Pionier in Sachen Computerfax und UC-Spezialisten aus Berlin. Die Grundkonfiguration wurde durch Ferrari electronic so zügig fertiggestellt, dass das Roll-out direkt nach der Lieferung der Multifunktionsgeräte durch Konica Minolta beginnen konnte. Im Einsatz sind heute zwei OfficeMaster Gates sowie die Software OfficeMaster Suite von Ferrari electronic und etwa 140 Multifunktionsgeräte von Konica Minolta. Mit Hilfe der Gateways können die Fax-Signale zuverlässig in IP umgewandelt werden. So klappt auch der Faxversand und -empfang – sogar bei den Hauswarten, die weitgehend ohne IT-Ausstattung auskommen und diese auch künftig nicht benötigen. Auch die Mitarbeiter in den Geschäftsstellen und den Konzernzentralbereichen profitieren von der neuen Fax-Lösung: Dank Ferrari electronic kommen die eingehenden Faxe jetzt in ihren E-Mail-Postfächern an. So lassen sich die zuverlässigen Nachrichten einfach und schnell verarbeiten.

3. Fax over IP: eine Frage der Technik

Insgesamt fällt die Bilanz von Martin Bielfeldt positiv aus: „In Anbetracht der kurzen Projektzeit und des hohen Volumens sind wir mit der Umsetzung sehr zufrieden. Ein paar Arbeiten haben wir freilich erst 2016 abgeschlossen, aber im Grunde konnten wir die Faxlösung gemeinsam mit Ferrari electronic rechtzeitig auf IP umstellen.“ Die Hauswarte und alle anderen Mitarbeiter der SAGA Unternehmensgruppe kommen gut mit der neuen Lösung zurecht. Dennoch merkt er an: „Wir haben schon festgestellt, dass eine Faxübertragung über IP etwas fehleranfälliger ist“. Nur Faxlösungen, die den Herausforderungen der IP-Kommunikation Rechnung tragen, schaffen da Abhilfe. Das bestätigt auch Johann Deutinger, CSO bei Ferrari electronic:

JOHANN DEUTINGER, CSO FERRARI ELECTRONIC

» Eine Fax-over-IP-Übertragung und eine Faxnachricht, die via ISDN rausgeht, sind zwei verschiedene Paar Stiefel. Das haben wir erkannt und unsere Lösungen entsprechend optimiert.



Kommt es beim Faxversand zu einem Fehler, kann das unter anderem an einer Übertragungsstörung zwischen Empfänger und Versender liegen. Deutinger weiß: „Im Idealfall gibt es eine durchgehende digitale Strecke, über die die Daten mit konstanter Bitrate und praktisch ohne Verzögerung transportiert werden – leider ist dies inzwischen durch die technische Umstellung der Netze nicht mehr der Normalfall.“ Eines der Szenarien, das auch bei der SAGA Unternehmensgruppe vorkommt, ist die Übertragung der Faxnachrichten über IP in Echtzeit. „Aus technischer Sicht wird Fax-over-IP entweder über das G.711-Pass-Through- oder T.38-FoIP-Verfahren übertragen. Beide Verfahren haben Vor- und Nachteile. Als Universallösung im IP-Umfeld zeichnet sich jedoch die T.38-Lösung ab.“

4. T.38-Realtime-Fax-over-IP gewinnt an Relevanz

Bei diesem Verfahren werden in einem Gateway alle vom Faxgerät gesendeten Töne und modulierte Informationen erkannt bzw. demoduliert, in UDP-Datenpakete umgewandelt und zur Gegenseite gesendet. Der Anschluss dort interpretiert sie, wandelt sie in entsprechende Analogsignale um und übermittelt die Daten an ein Faxgerät. Bei dieser Form der Übertragung ist eine geringere Bandbreitennutzung möglich. Außerdem unterstützt sie die sogenannte Forward Error Correction (FEC). Bei Paketverlust kann somit die fehlende Information aus den Nachbarpaketen rekonstruiert werden. Damit löst diese Übertragung einen der wesentlichen Punkte, die zu einer instabilen Faxlösung in IP-Umgebungen führen können. OfficeMaster von Ferrari electronic ist in der Lage, die Faxdaten so aufzubereiten, wie sie im jeweiligen Szenario benötigt werden. So wird auch die Stabilität der Faxlösung in einer IP-Umgebung wieder hergestellt.

5. Fazit: Keine Angst vor All-IP, mit dem richtigen Hersteller an Bord

Für Unternehmen wie die SAGA Unternehmensgruppe, die heute noch auf das bewährte Fax – schnell, zuverlässig und rechtssicher – setzen, bedeutet die Einführung von All-IP also keinen Abschied von gewohnten und bewährten Kommunikationsprozessen. Mit speziellen Gateways und passender Software, wie von Ferrari electronic, lassen sich die Nachrichten auch künftig zwischen den beiden Welten zuverlässig übertragen.



SAGA GWG: WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG UND SOZIALER AUSGLEICH:

Die SAGA Unternehmensgruppe vermietet 132.000 Wohnungen und 1.500 Gewerbeobjekte und leistet mit hohen Investitionen in die Quartiersentwicklung erhebliche Beiträge zur Stadtqualität und Vermögenssicherung der Freien und Hansestadt Hamburg. Als städtischer Konzern verfolgt die SAGA Unternehmensgruppe eine ausgewogene Wachstumsstrategie

zur Stärkung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und zugleich für den sozialen Ausgleich in den Wohnquartieren sowie für den Klimaschutz. Diese Balance zwischen wirtschaftlichem Erfolg und sozialer Verantwortung ist Voraussetzung für den Erfolg als Vermieter und Bestandshalter.



ÜBER FERRARI ELECTRONIC:

Ferrari electronic ist ein führender deutscher Hersteller von Hard- und Software für Unified Communications. Die Produktfamilie OfficeMaster integriert Fax, SMS und Voicemail in alle bekannten E-Mail- und Anwendungssysteme. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstechnologie. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

Im August 2014 hat Ferrari electronic die innoventif Ltd. akquiriert und das Portfolio um Telefonmitschnittlösungen erweitert. Somit ist Telefonmitschnitt, OfficeMaster CallRecording, heute integraler Bestandteil von Ferrari electronic Lösungen für Unified Communications. Unternehmen können mit einem guten System ihren Vertrieb, ihre Servicequalität und ihre Prozesse optimieren.

Forschung, Entwicklung und Support der Ferrari electronic AG sind vollständig am Firmensitz in Teltow bei Berlin angesiedelt. Als Pionier für Computerfax hat sich Ferrari electronic seit 1989 einen Namen gemacht und ist bis heute in diesem Bereich Markt- und Technologieführer. Mittlerweile nutzen mehr als 50.000 Unternehmen mit ca. 5 Millionen Anwendern Unified-Communications-Produkte von Ferrari electronic. Der Kundenstamm besteht aus Organisationen aller Branchen und Größenordnungen. Zu den namhaftesten gehören Allianz Suisse, Asklepios Kliniken, Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, EUROVIA, European School for Management and Technology, Griesson - de Beukelaer, Österreichische Kontrollbank AG, Stadthalle Wien und Techniker Krankenkasse.