



## Das fehlende Besetzzeichen

**Die Einführung von Unified Communications bringt der OSI Food Solutions GmbH große Einsparungen – und ein kleines Problem**

Kommunikation ist das Blut in den Adern eines Unternehmens. Sie kann viel Zeit und Aufwand erfordern und ist deswegen ein lukrativer Kandidat für Optimierung und zwar umso mehr, je größer ein Unternehmen ist. Meetings sind vor allem für international aufgestellte Firmen ein nicht zu unterschätzender Kostenfaktor. Moderne Technologie hilft, den Bedarf nach persönlichen Treffen teilweise zu verringern, etwa durch Videokonferenzen oder verbesserte Einbindung der verschiedenen Kommunikationskanäle. Für die OSI Food Solutions GmbH als Teil der amerikanischen OSI-Gruppe mit ihren weltweit 14.000 Mitarbeitern an 45 Standorten in 18 Ländern war es deswegen ein wichtiges Unternehmensziel, durch Unified Communications das Sparpotential der neusten Technologien voll auszunutzen.

Für das deutsche IT-Team unter Robert Ondrus, Group IT Manager Europe, und seinen IT Infrastructure Manager Europe Wolfgang Allgäuer, war 2010 der Einsatz von Microsoft Lync (damals noch Office Communications Server, kurz OCS) als Grundlage der neuen Architektur naheliegend. An fünf deutschen Standorten sowie in den sieben europäischen Ländern, die in Punkto Lync vernetzt werden sollten, war bereits Microsoft-Technologie im Einsatz: rund 280 physische und virtuelle Server, darunter auch Microsoft Exchange. „Eines Tages erzählte mir ein Kollege von Videokonferenzen mit OCS, die er bei einem anderen Unternehmen gesehen hatte. Er fragte: kann ich so etwas auch haben? Ich schlug vor, eine Testinstallation aufzusetzen, da OCS 2007 grundsätzlich in unsere Systemlandschaft passte. Zwei Monate später hatten wir für zehn User ein OCS-Testsystem im Betrieb“, erzählt Ondrus.

### **Vereinheitlichen und vereinfachen**

Damit aus dem neuen Produkt kein isoliertes System wurde, mussten alle verwendeten Kanäle der Unternehmenskommunikation zusammen geführt werden.

Die Telefonie stellte dabei die größte Herausforderung dar: an jedem größeren Standort in Deutschland stand eine eigene Telefonanlage (beispielsweise diverse Versionen der Telekom Octopus), für die verschiedenen Standorte im Ausland waren unterschiedliche Lösungen im Einsatz. Vor allem bei Auslandsreisen fielen die Roaming-Gebühren mobil telefonierender Mitarbeiter besonders stark ins Gewicht, so dass die Anbindung von unterwegs ebenfalls hohe Priorität hatte. Zudem sollte die Investition in die TK-Anlagen geschützt bleiben, nicht zuletzt weil nur ein Teil der über 1.200 Mitarbeiter im Geschäftsbereich Further Processing (Convenience Food) bei OSI in Europa Lync 2010 nutzen sollte, während der Geschäftsbereich Primary Processing (Farming und Schlachtung/Zerlegung) weiter über den herkömmlichen Standard-Telefonanschluss erreichbar bleiben sollte.

### **Die Testphase: Glückliche Anwender**

Mit dem Systemhaus Kumatronik (seit 2012 Teil der Bechtle AG) wurde ein tragfähiges und technologisch anspruchsvolles Konzept erarbeitet. Dabei wählten Allgäuer und Ondrus Microsoft Lync 2010 als UC-Basis und die Mediateways OfficeMaster Gate von Ferrari electronic zur Einbindung der Telefonie. Im ersten Schritt wurden im November 2010 zehn Anwender ausgewählt, ihre Anbindung an die Festnetz-Welt geschah über ein Gateway mit zwei ISDN-Anschlüssen am Standort Günzburg. Die ursprünglichen Test-Anwender waren von der neuen Technologie sehr angetan.

Bevor das neue System am 28. Juli 2011 endgültig mit rund 120 Nutzern in den Produktivbetrieb ging, mussten für die neuen Anwender die verschiedensten Endgeräte ausgewählt und getestet werden. Dabei legte Allgäuer besonderen Wert auf eine einfache Handhabung und Integration in die Systemlandschaft.

An jedem größeren Standort wurde ein Gateway eingesetzt, das eingehende Anrufe an den Primärmultiplexan-

schlüssen der ausgewählten Endstellen bzw. Anwender in das Lync-Protokoll übersetzt. Survivable Branch Server (SBS) sorgen für die Ausfallsicherheit. Die Anbindung an die Lync-Serverfarm am Standort Günzburg geschieht für die deutschen Standorte über ein MPLS (Multiprotocol Label Switching) WAN der Deutschen Telekom, für die ausländischen Standorte über VPN-Verbindungen. Kleinere Standorte wie etwa Serbien telefonieren dagegen über einen Drittanbieter via OSI Deutschland direkt aus der „Cloud“ heraus ins Festnetz. Die Integration von weiteren externen Verbindungspartnern deckt die Edge-Funktion des Lync Servers ab.

### **Kosten sparen, Mitarbeiter unterstützen**

Die Vorteile der neuen UC-Kommunikation liegen auf mehreren Ebenen. Beispielsweise profitieren die Mitarbeiter im Arbeitsalltag stark von der Vereinheitlichung der Kanäle. Vor allem aber sparen Videokonferenzen Reisekosten – und führen zu zufriedeneren Mitarbeitern. „Es ist auch eine Frage der Work-Life-Balance“, so Ondrus. „Keiner lebt gerne aus dem Koffer oder übernachtet ständig in Hotels auf Dienstreisen. Die Online-Konferenzen verringern den Bedarf danach. Allerdings: manchmal muss es eben doch noch sein, denn ein persönliches Gespräch kann man nicht immer ersetzen.“

Auch die Funktion der Präsenzanzeige, die Teil von Lync ist, ermöglicht effizienteres Arbeiten. „Es hilft einfach, wenn man gleich sieht, ob man den Kollegen gerade erreichen kann und wo er sich befindet – im Büro, an einem anderen Standort oder auf Reisen. Das kann jeder nach Belieben einstellen, genauso wie man auch einen Nicht-Stören-Status setzen kann. Wenn man gerade wichtige Aufgaben hat, bei denen man konzentriert arbeiten muss, ist das viel wert“, beschreibt Allgäuer die Vorteile. Auch das neu dazugekommene Instant Messaging wird gerne genutzt, etwa um Kollegen, die gerade in einem Telefongespräch oder einer Konferenz sind, Erinnerungen oder Hinweise mitzuteilen.

Der am unmittelbarsten sichtbare Nutzen aber sind die geringeren Providerkosten, vor allem Roaming-Gebühren. Hatten einzelne Mitarbeiter bisher manchmal Handyrechnungen von 1.000 Euro und mehr, wenn sie im Ausland unterwegs waren, können Sie nun über den Laptop und eine verschlüsselte Verbindung zur Serverfarm in Günzburg quasi zum Ortstarif telefonieren – oder gar kostenfrei, wenn es sich um Lync-Kollegen handelt.

### **Der Datenschutz gehört dazu**

Die OSI Food Solutions nutzt nicht alle Funktionen von Lync. So ist etwa die Aufzeichnung von Telefon- oder Videokonferenzen, obgleich technisch trivial, von Seiten der Geschäftsführung und durch die Konfiguration des Lync-Servers unterbunden. Auch Instant Messaging wird nicht archiviert, ebenso ist die Präsenzanzeige und dort vor allem die Standort-Angabe eine freiwillige Information. Dies liegt vor allem im Datenschutz begründet.

### **Nächste Schritte: auf Suche nach dem Besetztzeichen**

So zufrieden Mitarbeiter und Management mit der neuen Lösung auch sind, so wenig wollen sich die Kollegen

aus dem IT-Team auf ihren Lorbeeren ausruhen. Denn das Potential ist noch lange nicht ausgereizt. So schloss die OSI Food Solutions Germany GmbH mit einem ihrer wichtigsten Kunden eine „Lync Federation“, in der die UC-Plattformen der beiden Firmen miteinander kommunizieren. Das vereinfacht gemeinsame Konferenzen und macht die Anwesenheit der wichtigsten Ansprechpartner beim Kunden bzw. Zulieferer via Präsenzanzeige ersichtlich. Zudem soll 2013 der Geschäftsbereich Primary Processing die neue Plattform nutzen, ebenso ist der Ausbau an weiteren internationalen Standorten in Planung. Monitoring und Bandbreitenkontrolle sollen verbessert werden, um Engpässen entgegen zu wirken. Schließlich ist da noch ein kleines, überraschendes Detail, das im Testbetrieb sofort auffiel: die Anwender vermissen das Besetztzeichen. „Wenn heute ein Anruf eingeht, während man bereits im Gespräch ist, bekommt man das angezeigt und kann diesen annehmen oder ablehnen. Der Anrufer bekommt deswegen ein Freizeichen. Das irritiert bisweilen, deswegen ist dies ein Punkt auf unserem Wunschzettel, hier eine Lösung zu finden.“, so Allgäuer.

### **Richtlinien für die Nutzung der UC-Plattform**

Damit UC so verwendet wird, dass der Nutzen für Kunden und Unternehmen maximiert wird, empfiehlt OSI Food Solutions ihren Mitarbeitern folgende Richtlinien:

- Vermeiden Sie Reisekosten, indem Sie wenn möglich, Video- oder Telefonkonferenzen durchführen statt persönlicher Meetings abzuhalten.
- Reduzieren Sie die Telefonkosten, indem Sie auf Reisen Lync-Telefonie statt das Mobiltelefon nutzen.
- Verwenden Sie keine Konferenzgespräch-Rufnummern von externen Anbietern, sondern führen Sie stattdessen eine Telefonkonferenz mit der hauseigenen Lösung durch.
- Verwenden Sie die hauseigene UC-Lösung für Videokonferenzen statt anderer fest installierter Videokonferenzsysteme, da bei letzteren bei OSI Telefongebühren anfallen.
- Benutzen Sie Lync-Telefonie, um regelmäßige Telefongespräche damit zu tätigen.
- Leiten Sie die Gespräche vom Bürotelefon auf das IP-Telefon der UC-Lösung um.
- Leiten Sie Gespräche in Ihrer Abwesenheit direkt in der UC-Lösung auf Bereitschaft, auf eine Assistentin oder Ihr Mobiltelefon um, so dass Gespräche beantwortet werden können.
- Auf freiwilliger Basis können Sie in die UC-Plattform auch die Anwesenheitsinformation verwenden, um anzugeben, ob Sie verfügbar sind.

### **Die OSI-Gruppe**

OSI ist ein international tätiges Unternehmen der Nahrungsmittelindustrie und verfügt über mehrere Produktionsstätten in Europa. OSI ist weltweit in der Herstellung qualitativ hochwertiger Produkte und der Realisierung von kundenorientierten Lösungen führend. Website: <http://www.osigroup.com>



### **Kontakt**

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow  
Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | [info@ferrari-electronic.de](mailto:info@ferrari-electronic.de)