



REFERENZ WiBU

Moderne, zentralisierte Kommunikation für WiBU Gruppe dank Teams-Telefonie

↳ Mehr Transparenz, bessere Erreichbarkeit und nahtlose Integration in die IT

AUF EINEN BLICK

Aufgabe

Einrichtung einer standortübergreifenden Telefonanlage als einheitliche Telefonlösung für die WiBU Gruppe

Systeme & Software

- Microsoft Teams-Telefonie via Direct Routing
- Session Border Controller (SBC): anynode in der Cloud (gehostet in Microsoft Azure, Single Instance)
- Hotline- & Vermittlungsplatzlösung: Luware Nimbus (Advanced und Enterprise Services)
- Faxintegration: ATAs (Analog-Telefon-Adapter)
- ...

WIBU WIRTSCHAFTSBUND SOZIALEINRICHTUNGEN EG

Die WiBU Gruppe ist mit über 600 Mitarbeitenden und einem jährlichen Umsatz von über 200 Mio. Euro einer der größten ganzheitlichen Lösungsanbieter für den Pflege- und Gesundheitsmarkt. Dabei liefert die WiBU Gruppe alles aus einer Hand: Einrichtungskonzepte, Pflegebedarf, Textilien und technischen Service & Wartung. Das Unternehmen hat seinen Hauptstandort im Schleswig-Holsteinischen Ahrensburg und ist an neun weiteren Standorten in Deutschland und Österreich vertreten. Die zentrale IT wird für die gesamte Unternehmensgruppe aus Ahrensburg heraus erbracht und beschäftigt ca. 20 Mitarbeiter.

HERAUSFORDERUNG

In Zeiten einer verstärkten Home-Office-Nutzung und parallel hoher Anforderungen an das IT-Team erkannte die WiBU Gruppe den Bedarf an einer modernen, homogenen state-of-the-art Telefonie-Lösung: Durch die Zentralisierung sollte die Telefonie-Verwaltung vereinfacht und gleichzeitig die mobil beschäftigten Mitarbeitenden besser erreichbar werden. Da Microsoft Teams bereits im Unternehmen genutzt wurde, bot sich eine Erweiterung um die Telefonie-Lizenz und -Funktionalität an. Die IT und die Empfangsbereiche sollten in diesem Zusammenhang auch eine Hotline-Lösung erhalten, um die ständige Erreichbarkeit der Mitarbeitenden sicherzustellen – und damit auch die Kundenzufriedenheit zu steigern.

...

Vorteile

- zentrale Kommunikationsplattform
- ortsunabhängiges Arbeiten
- einfache Verwaltung und Skalierbarkeit

LÖSUNG

Ausschlaggebend für die Implementierung der Microsoft Teams-Telefonie-Lösung war die Möglichkeit, eine nahtlose und integrierte Kommunikationsplattform bereitzustellen, die speziell an die Bedürfnisse der WiBU Gruppe und deren bestehende IT-Landschaft angepasst ist. Zu Beginn des Projekts wurde von den SVA-Experten am Hauptstandort in Ahrensburg ein Proof of Concept (PoC) zur Lösung durchgeführt und nach erfolgreichem Ablauf die Teams-Telefonie in den Rollout gebracht, nach definiertem Plan auch sukzessive in die Außenstandorte.

Die Vorteile dieser Lösung sind vielfältig: Zum einen nutzt das Unternehmen bereits Teams für andere Zwecke und die Telefonie wurde daher problemlos als natürliche Erweiterung in die bestehende Microsoft 365-Umgebung integriert. So konnten die Mitarbeitenden ihre Nummern und ihre gewohnte Arbeitsumgebung beibehalten, ohne separate Anwendungen für Telefonie und Collaboration verwenden zu müssen. Zusätzlich ermöglicht die Lösung eine engere Verknüpfung von Telefonie mit anderen Microsoft 365-Tools, was die Zusammenarbeit und Produktivität verbessert. Funktionen wie gemeinsame Besprechungen, Anrufweiterleitung und integrierte Kontaktlisten steigern die Effizienz in der täglichen Kommunikation.

MEHR MOBILITÄT UND FLEXIBILITÄT

Zum anderen können mit Teams-Telefonie Anrufe von jedem Ort und über jedes Teams-zertifizierte Endgerät aus getätigt und entgegengenommen werden. Dies ermöglicht eine höhere Mobilität und Flexibilität, weil Anrufe nicht an einen physischen Standort gebunden sind. Da die Lösung zudem mit einer cloud-basierten Infrastruktur skalierbar ist, passt sie sich leicht an Wachstum oder Veränderungen im Unternehmen an und bietet die Möglichkeit, neue Funktionen und Updates einfach hinzuzufügen. Nicht nur dank der Flexibilität, sondern auch durch die Konsolidierung auf eine einzige Plattform lassen sich gleichzeitig die Betriebskosten senken, denn es entfallen Wartungsaufwände für herkömmliche Telefonanlagen und die Verwaltung erfolgt zentral über die Microsoft Umgebung.

Der zusätzliche Einsatz der Hotline- & Vermittlungsplatzlösung Luware Nimbus in Ahrensburg und Linz ermöglicht außerdem im Call Center eine intelligente Anrufverteilung, z. B. nach Skills der Mitarbeitenden, Verfügbarkeiten oder sonstigen definierbaren Regeln sowie ein Warteschlangenmanagement mit Echtzeit-Statistiken. Die Software bringt auch eine besondere Transparenz des Reportings, denn sie bietet individuell konfigurierbare Dashboards für Teamleiter etc. sowie detaillierte Echtzeit- und Verlaufsberichte, u. a. zu Wartezeiten, Erreichbarkeiten und Servicelevel.

FAZIT

Durch das strukturierte Vorgehen der SVA-Experten konnte das Projekt erfolgreich und zur vollen Zufriedenheit der WiBU Gruppe umgesetzt werden. Nach Anforderungsanalyse und PoC/Testphase wurde der Rollout an allen Standorten jeweils von vorgelagerten Schulungen für die Anwender begleitet sowie mit Schulungsmaterialien (Handbücher und Videos) und einer gesonderten Schulung der Administratoren unterstützt.



UMFASSENDER ÜBERBLICK FÜR MEHR EFFIZIENZ

Dank der Teams-Telefonie mit nahtloser Luware Integration steht der WiBU Gruppe nun nicht nur ein state-of-art Collaborations-Tool mit Telefonie, sondern auch eine vollwertige Plattform für die Kundenkommunikation und das Servicemanagement zur Verfügung. Da Luware Nimbus umfassende Berichte und Dashboards bereitstellt, um KPIs und die Anrufqualität zu überwachen, erhält das Unternehmen so einen Einblick in Anrufvolumen, durchschnittliche Bearbeitungszeiten und vieles mehr. Diese Daten helfen, die Effizienz zu steigern und Engpässe zu identifizieren.

Die zentralisierte, einfach zu verwaltende Lösung für alle Standorte sowie Kolleginnen und Kollegen im Home Office hat Umleitungen abgeschafft und die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden deutlich verbessert. Dies sorgt für mehr Zufriedenheit in den Teams und auch bei den Kunden der WiBU Gruppe.

KONTAKT

SVA System Vertrieb
Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
mail@sva.de

