



REFERENZ IWL

IWL modernisiert unternehmensweite Telefonie mit Microsoft Teams

↳ Cloud-Lösung reduziert Kosten und Komplexität und bringt mehr Flexibilität.

AUF EINEN BLICK

Aufgabe

Umstellung auf moderne Microsoft Teams-Telefonie

Systeme und Software

- Microsoft Teams Phone System
- Telekom Operator Connect
- Yealink Teams Headsets
- Yealink Teams Phones
- Yealink Multi-Cell DECT

Vorteile

- weniger Kosten & Hardwareaufwand
- eigenständige Administration ohne Dienstleister
- Vereinfachung der standortübergreifenden Zusammenarbeit

ISAR-WÜRM-LECH-WERKSTÄTTEN (IWL)

Die Isar-Würm-Lech-Werkstätten für Menschen mit Behinderung gGmbH ist ein gemeinnütziges, inklusives Sozialunternehmen mit Hauptsitz in Landsberg am Lech, das Menschen mit Behinderungen eine selbstbestimmte Teilhabe am Arbeitsleben ermöglicht. Seit über 40 Jahren schafft die Organisation tagesstrukturierte Arbeitsplätze, bietet berufliche Qualifizierungen und unterstützt den Übergang auf den allgemeinen Arbeitsmarkt. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 700 Mitarbeitende mit und ohne Behinderung an verschiedenen Standorten.

HERAUSFORDERUNG

Die bisher bei der IWL eingesetzten Telefonanlagen hatten sich mit der Zeit nicht nur als zu unflexibel erwiesen: Für neue Nebenstellen oder Veränderungen musste stets der Dienstleister kontaktiert werden. Auch die Endgeräte konnten ausschließlich über ihn bezogen und in Betrieb genommen werden, was im Rahmen der Wartungsverträge hohe Kosten verursachte. Zudem unterstützten die Anlagen nicht das standortübergreifende Zusammenarbeiten. Um sich von dieser Abhängigkeit vom Telefonanlagen-Anbieter zu lösen und innerhalb des eigenen Teams flexibler auf neue Anforderungen reagieren zu können, wurde eine skalierbare, flexible und kostengünstigere Lösung gesucht.

EXPERTISE UND BEWÄHRTES FRAMEWORK

LÖSUNG

Die IWL nutzt bereits Microsoft 365 und Teams für die Zusammenarbeit und Kommunikation. Dank der Non-Profit-Konditionen bei Microsoft, die gemeinnützige Einrichtungen mit rabattierten Lizenzen fördern, war der Zugriff auf Microsoft Teams-Telefonie bereits kostengünstig. Zudem unterstützt Teams als cloudbasierende Lösung die IWL Strategie, Cloud Services zu nutzen, wo es pragmatisch ist und Vorteile bringt.

Die SVA Experten setzten ihr bewährtes Framework für Telefonie-Projekte ein: Zunächst wurden ein Assessment der bestehenden Lösung durchgeführt und die Anforderungen an die neue Teams-Telefonie erfasst. Im darauffolgenden Proof of Concept konnten wichtige Funktionen getestet und dem internen IT-Team der IWL erste Berührungspunkte mit der neuen Lösung vermittelt werden. Anschließend folgte die sukzessive Ausstattung aller vier Standorte mit der neuen Hardware.

In diesem Zuge wurde standortübergreifend auch das Yealink Multi-Cell DECT-System eingeführt. Dadurch ließ sich die klassische DECT-basierende Telefonie nahtlos in Microsoft Teams integrieren. Möglich wird dies durch das von Microsoft bereitgestellte SIP-Gateway, an das die Yealink Lösung über eine zertifizierte Software angebunden wird. So konnten die Vorteile von Microsoft Teams mit den Anforderungen an eine zuverlässige, standortübergreifende schnurlose Telefonie kombiniert werden. Ergänzend wurden ausgewählte Arbeitsbereiche mit modernen Yealink Teams Phones ausgestattet, um den Mitarbeitenden den Umstieg in die Teams-Telefonie zu erleichtern.

So konnte dank der Projektleitung von SVA die Implementierung der Teams-Telefonie und die volle Integration in die bestehende Microsoft 365-Umgebung problemlos umgesetzt werden. Besonders vorteilhaft war hierbei außerdem der **SVA Store**: Das SVA Angebot stellt schnell und unkompliziert Cloud-Produkte und -Services verschiedener Hersteller auf einer einzigen Plattform zur Verfügung und entlastet somit den Einkauf und die Verwaltung der Lizenzen.

FAZIT

Bei der IWL ist nun keine parallele Verkabelung für veraltete TK-Hardware mehr erforderlich. Da die neue Lösung vollständig als Software-as-a-Service-Dienst bereitgestellt wird, macht die Funktion Operator Connect, die den Telefonanbieter direkt an Microsoft Teams anbindet, dedizierte On-Premises TK-Anlagen überflüssig. Dadurch wurden nicht nur laufende Betriebs- und Investitionskosten reduziert, sondern auch der Hardware-Footprint im eigenen Rechenzentrum.



OPTIMIERTE ZUSAMMENARBEIT

Mit Teams-Telefonie ist die IWL jetzt deutlich eigenständiger: Die Administration erfolgt zentral über das Teams Admin Center, die Anwender sind bereits über AD in Entra ID synchronisiert und nutzen ohnehin die Microsoft 365-Dienste. Neue Lizenzen können einfach über den *SVA Store* dazugebucht und der Nutzer samt Telefonnummer von der internen IT eingerichtet werden.

Auch die Erreichbarkeit zwischen den Standorten ist nun deutlich vereinfacht. Telefonie via Teams-Calls ohne Provider-Kosten steigern die Flexibilität, da auch standortübergreifende Vertreter-Regelungen gefunden werden können. Dank der nun optimierten Zusammenarbeit über Lokationen hinweg und der geringeren Komplexität wurde die neue Lösung auch von den Mitarbeitenden sehr gut angenommen.

KONTAKT

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

