



Kommunikationsbereit für die Zukunft

Die Räume des Verlagshauses im Essener Büropark Bredenei sind mit modernster IT-Technologie sowie mit qualitativ hochwertigen und ergonomischen Büromöbeln ausgestattet. Vor etwa einem Jahr fand auch ein Umschwung in der Telefonie statt, denn die drei ansässigen Verlage nutzen seitdem statt ISDN ein Full-IP-gestütztes Telekommunikationssystem von Starface, ausgestattet mit Endgeräten von Snom. Es ist Zeit für einen Bericht.

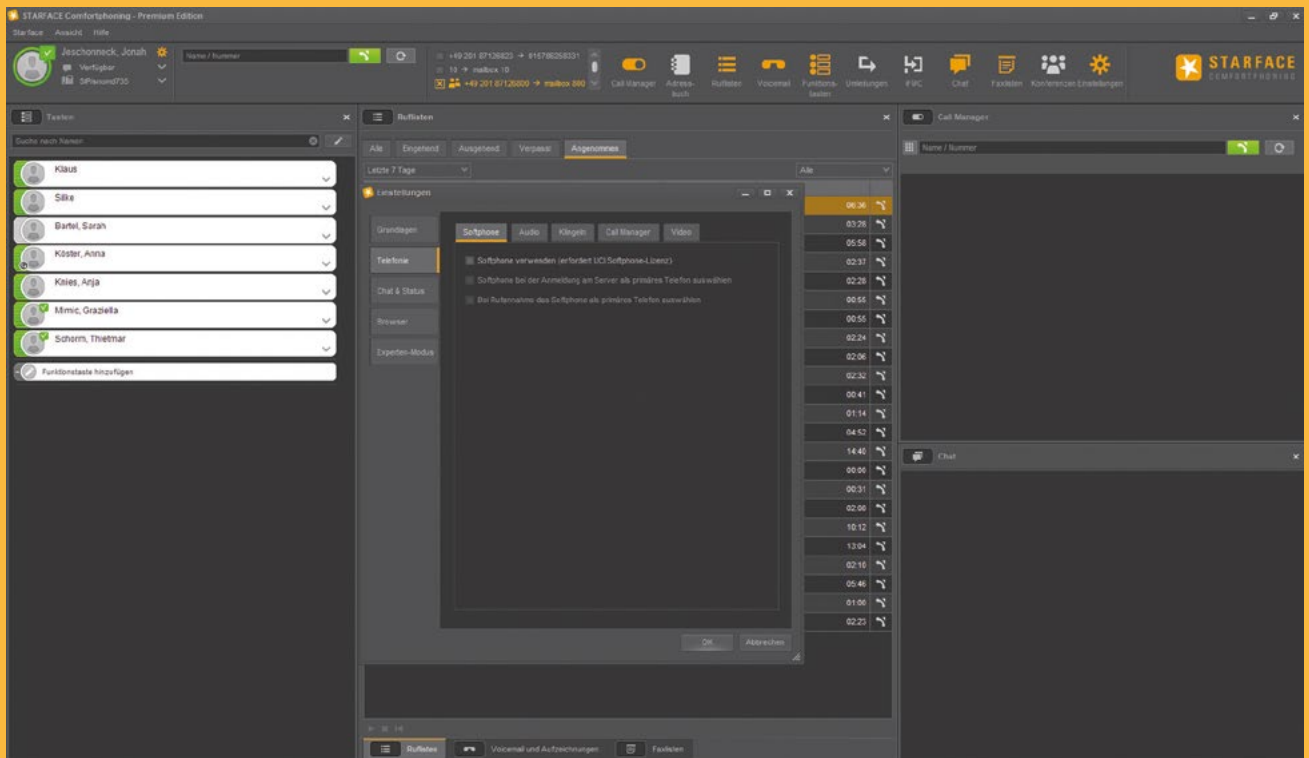
Im Oktober vergangenen Jahres berichtete FACTS über die ersten Erfahrungen der Bürogemeinschaft mit VoIP (Voice over IP)-Telefonie und dem Starface-System.

Von Anfang an zeigten sich die Mitarbeiter der drei Verlage FACTS, GW und European

Hospital sehr zufrieden mit den Möglichkeiten, die Starface bietet, und wie sich das System bedienen lässt – daran hat sich nichts geändert. Inzwischen hat ein Mitarbeiter für ein weitergehendes Verständnis an einer VoIP-Engineer-Schulung bei linudata in

Bottrop teilgenommen. Seitdem können alle Mitarbeiter noch mehr nützliche Funktionen von Starface regelmäßig nutzen.

Rückblende: Für den Langzeittest hatte das Fachhandelsunternehmen und Ingenieurbüro linudata mit Hauptsitz in Essen vor ei-



ALLES IM BLICK: Der UCC-Client stellt sämtliche Funktionen von Starface bereit. Was genau benötigt wird, entscheidet jeder Nutzer selbst, die Oberfläche kann bei jedem anders aussehen.

dem Jahr die All-IP-Telefonanlage vom deutschen Hersteller Starface installiert (FACTS berichtete in der Ausgabe 10/2018). Nach eingängiger Beratung durch die linudata-Chefs Klaus Hagedorn und Claus Wickinghoff war die passende Konfiguration gefunden worden.

BENUTZERDEFINIERT ANLAGE

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Starface ins Unternehmen einzubringen. Über die Starface VM Edition (virtual machine) wird die unternehmenseigene Hardware genutzt, um das System zu installieren. Der Vorteil dabei wäre zum Beispiel die unabhängige und schnelle Administrierbarkeit durch die eigenen Systemadministratoren. Weiterhin kann Starface über eine Cloud-Lösung ausgelagert werden – das Hosten findet ausschließlich über Partner in Deutschland statt. Entschieden haben sich die Verantwortlichen für die physische Telefonanlage Starface Advanced sowie für rund 30 Endgeräte des Modells D345 und D745 vom Berliner Telekommunikationsanbieter Snom, die von FACTS bereits mit dem Testurteil „sehr gut“ bewertet wurden – siehe Ausgabe 6/2018. Die Starface-Advanced-Hardware wurde insbesondere für mittelständische Unternehmen mit

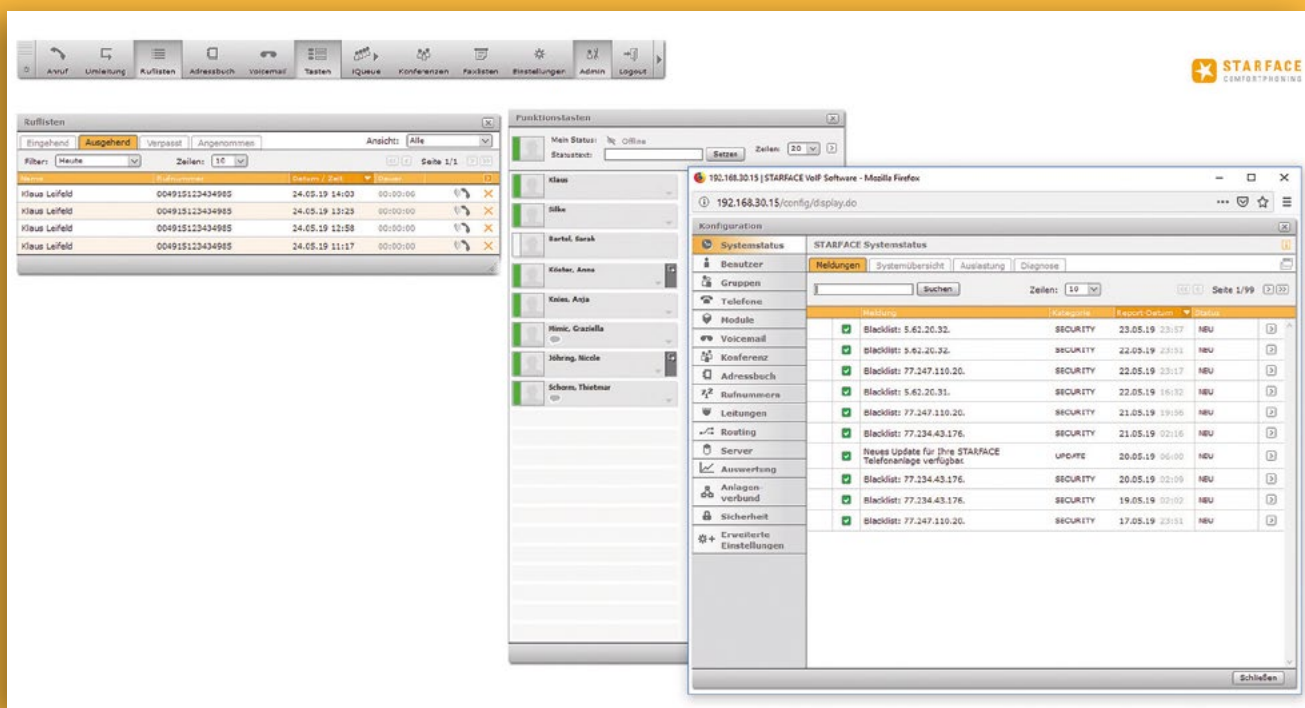
einer Größenordnung von bis zu 80 aktiven Teilnehmern konzipiert, sie kann 38 Anrufe gleichzeitig verwalten.

Zusätzlich haben die linudata-Spezialisten Starface Connect in die Anlage integriert. Dar-

über lassen sich die ausgehenden Gespräche je nach Verfügbarkeit und Kostenstruktur über verschiedene SIP-Provider routen. Diese Funktion ist im Grundumfang der Starface-Lösung als Cost Optimized Routing (COR) verfügbar ▶



INTEGRIERT: Die Full-IP-Anlage von Starface wurde konfiguriert und anschließend in die IT des Essener Verlagshauses eingebaut.



IM INTERNET: Mithilfe des Webclients kann der Administrator ortsunabhängig Einstellungen von Nutzern und Geräten vornehmen und die gesamte Anlage verwalten.

► und kann gerade auch bei größeren Installationen die laufenden Telefonkosten spürbar senken. Eventuell fährt man damit sogar deutlich günstiger als mit den gängigen Flatmodellen der verschiedenen Anbieter.

Die Konfiguration fand im Vorfeld statt, am Installationstag selbst mussten die Techniker nur noch das neue Kommunikationssystem im Serverschrank verbauen und mit dem Internet verbinden. Starface kennt die Snom Telefone, wie auch die von vielen weiteren Anbietern, und kann diese autoprovisionieren und in das System einbinden, ohne dass manuell etwas eingestellt werden muss. Die Installation durch die Techniker verlief zügig und hat den laufenden Betrieb in keiner Weise gestört. Zu ihrer Zufriedenheit konnten alle Mitarbeiter ohne großen Ausfall bald wieder wie gewohnt telefonieren.

Um zu telefonieren, können die rund 30 Mitarbeiter im Verlagshaus aus dem Webinterface von Starface, dem UCC-Client, einfach über das Telefon oder sogar das Smartphone wählen. Für die Anwendung der zahlreichen Funktionen empfiehlt sich insbesondere der UCC-Client, der die Verlagsmitarbeiter schnell überzeugen konnte. Er bündelt alle Kanäle wie Telefonie, Chat, Voicemail, Fax, und Datenübertragung auf dem Desktop des Anwenders und macht ihn zu einer echten Kommunikationszentrale. Hier

kann man auf Ruflisten zugreifen, Konferenzen starten, Videotelefonate durchführen und auf einen Blick sehen, wer gerade erreichbar ist. Der Client ist dabei sehr übersichtlich gestaltet. Der Anwender sucht sich selbst aus, was genau bei sich angezeigt wird, und kann es entsprechend an seinen Bildschirm und seine Bedürfnisse anpassen. Wer möchte, braucht, außer zum Abnehmen des Hörers, das Telefon gar nicht mehr anzufassen. Das ist zum Beispiel bei neuen Kontakten hilfreich, da man die Nummer einfach kopieren kann, statt sie über die Tastatur eingeben zu müssen. Als eine nach allen Seiten hin offene Plattform lässt die Starface-Software sogar die Einbindung von CRM- und ERP-Systemen zu.

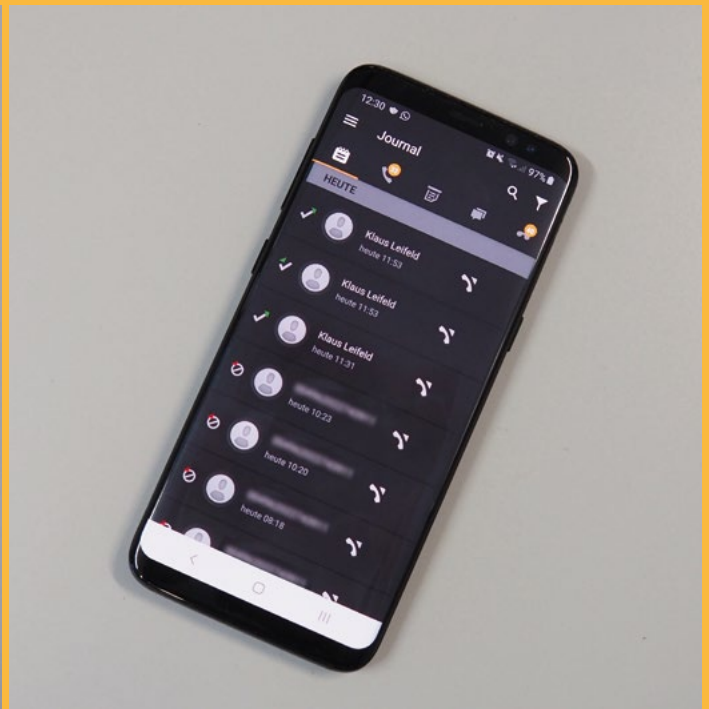
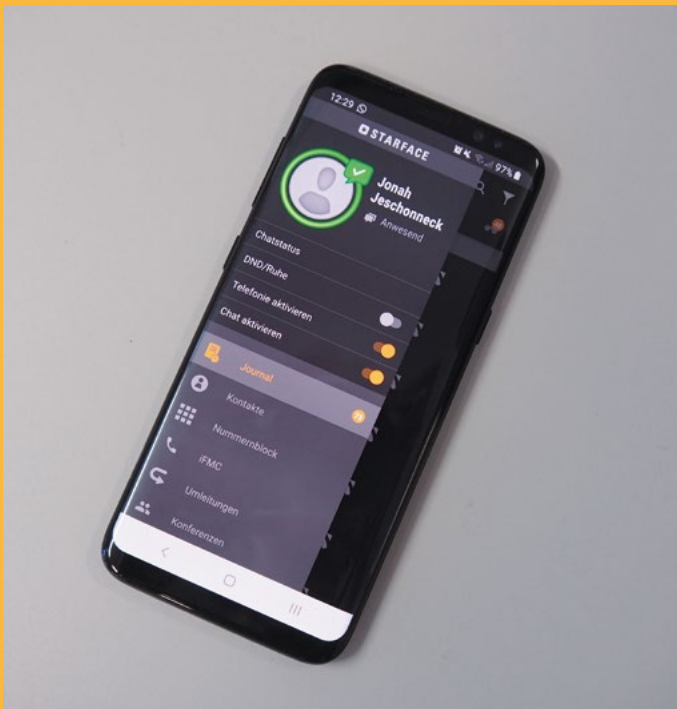
VIELE MÖGLICHKEITEN

Alternativ zum UCC-Client steht das Interface des Webclients zur Verfügung. Dieses hat zwar eine rein funktionale Benutzeroberfläche und arbeitet mit Pop-ups, doch auch hier lassen sich alle Funktionen von Starface einrichten und ausführen. Vor allem für administrative Eingriffe ist der Webclient die bessere Wahl, denn ein Administrator im Unternehmen kann hier seine Einstellungen zentral vornehmen.

Von großem Vorteil sind auch die integrierten Anrufbeantworter. Mitarbeiter sehen nicht

nur auf dem Endgerät sowie im UCC-Client, dass eine Sprachnachricht eingegangen ist, sondern diese Information wird auch inklusive der Sprachdatei per E-Mail versendet, sodass sie schnell den Empfänger erreicht – egal, wo er sich gerade befindet.

Einer der größten Vorzüge besteht den Essener Nutzern zufolge in der Möglichkeit, jeden Mitarbeiter auf jedem Telefon oder auch auf den Smartphones an- und abzumelden. Dies nehmen die Mitarbeiter selbst an einem Endgerät über den Client oder über eine kurze Tastenkombination vor. Gerade für Unternehmen mit Desk-Sharing sollte sich das als praktisch erweisen. Da die Tastenbelegungen der Endgeräte über den Server gespeichert werden, behält jeder Mitarbeiter seine Einstellungen auch auf einem anderen Endgerät, selbst wenn es sich um ein anderes Modell handelt. Für die Smartphones der Mitarbeiter gibt es eine Starface-App. Diese ermöglicht es, auch von unterwegs oder im Home-Office über die Starface-Anlage zu telefonieren, was sich als sehr nützlich erwies. Der Anrufer weiß in diesem Fall nicht einmal, dass die Verbindung weitergeleitet wurde. Außerdem stehen so Kundenkontakte, der Erreichbarkeitsstatus aller Mitarbeiter und sämtliche Informationen des Clients zur Verfügung. Die „Call to go“-Funktion ermöglicht es, ein Gespräch per



GRENZENLOS MOBIL: Mit einer App bekommen die Nutzer alle Funktionen auch auf ihr Smartphone. Die Optik entspricht dem UCC-Client, der Bedienkomfort ist derselbe.

Knopfdruck auf sein DECT-Telefon oder Handy zu leiten und weiterzuführen, ebenfalls ohne Unterbrechung.

Wie in vielen Unternehmen sind Telefonkonferenzen auch in der Verlagsbranche ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit. Hier leistet die Starface-Software große Dienste, denn sie ist in der Lage, komplette Konferenzen zu managen. Nachdem Parameter wie Uhrzeit, Datum, Teilnehmer und Einwahl-Pin festgelegt wurden, generiert Starface die Konferenz und alle Beteiligten erhalten eine Einladung mitsamt Einwahldaten per E-Mail. Auch ist es möglich, zu dem festgelegten Zeitpunkt automatisch alle Teilnehmer anzurufen.

Die Chatfunktion innerhalb des Clients hat sich mittlerweile bei den Verlagsmitarbeitern etabliert. Kurze Nachfragen per Chat während eines Telefongesprächs verkürzen tatsächlich manchen Kommunikationsweg. Ebenso lassen sich Mitarbeiter, die gerade unterwegs sind, über diesen Weg bestens einbinden.

Das Erstellen von Gruppen und das Um- und Weiterleiten von Anrufen ist ebenfalls hilfreich. FACTS hat es so eingerichtet, dass ein Anruf erst auf die Zentrale geleitet wird; falls dort nach kurzer Zeit niemand abhebt, wird der Anruf an eine Gruppe von Redakteuren weitergeleitet. Es besteht auch die Mög-

lichkeit, für verschiedene Gruppen unterschiedliche Warteschleifen-Einblendungen und Klingeltöne zu verwenden. Da Starface in Essen für drei unabhängigen Verlage eingerichtet wurde, war es besonders vor dem Hintergrund der DSGVO sinnvoll, im ersten Schritt drei strikt getrennte Gruppen zu erstellen.

Vollkommen zufrieden waren alle Mitarbeiter von Anfang an mit der einfachen Bedienung der neuen Telefonanlage und der ausgezeichneten Sprachqualität. Auch Video-

telefonate liefen sehr flüssig und waren ebenfalls von guter Qualität. Um den vollen Funktionsumfang auszunutzen, muss sich jeder Mitarbeiter zugegebenermaßen etwas Zeit für die Technik nehmen. Besonders hilfreich war dabei die sehr gute Schulung durch linudata, doch auch das Handbuch und die Youtube-Tutorials von Starface sind verständlich und boten auf die meisten Fragen eine gute Antwort.

Jonah Jeschonneck ■

fazit

Nach gut einem Jahr der Nutzung im Alltag sind die Mitarbeiter der Essener Verlagsgemeinschaft mit der Starface-Telefonanlage durch und durch zufrieden. Nicht nur das gewohnte Telefonieren mit dem Wählen aus jeder Anwendung heraus und die hohe Sprachqualität zeichnen sie aus. Vor allem die breite Funktionalität und die Möglichkeit der Einbindung von externen und mobilen Endgeräten erweisen sich als äußerst nützlich und verbessern die Kommunikation insgesamt. Die einfache Bedienung trägt ein Übriges zur gelungenen Integration in die Arbeitswelt bei.

Produkt: Starface Advanced
Beschreibung: VoIP-Telefonanlage
Anbieter: Starface
Preis: ab 950 Euro exkl. MwSt.
Kontakt: www.starface.com

BEURTEILUNG

Installation:	★★★★★★
Nutzerfreundlichkeit:	★★★★★☆
Gesprächsqualität:	★★★★★★
Funktionalität:	★★★★★★
Gesamtergebnis:	sehr gut