



CASE STUDY

Berufsbildungswerk St. Franziskus Abensberg

DER IP-TELEFONIE GEHÖRT DIE ZUKUNFT

Als eine der führenden Einrichtungen der beruflichen und sozialen Rehabilitation in Deutschland unterstützt das Berufsbildungswerk St. Franziskus Abensberg/Bayern junge Menschen mit Behinderungen und Benachteiligungen. Als die ISDN-basierte Telefonie abgekündigt wurde, entschied sich das B.B.W. für eine IP-basierte Telefonanlage von STARFACE.

2016 mussten sich die Verantwortlichen des B.B.W. St. Franziskus mit der Anschaffung einer neuen Telefonanlage befassen. Die ISDN-Telefonie stand vor

der Abkündigung durch die Telecom, der Trend in der Telefonie ging hin zur IP-Telefonie. Ein neues Thema für die Verantwortlichen, dem sie sich aber mit großem Enthusiasmus widmeten. Denn eines der Ausbildungs-Themen des B.B.W. ist Industrie 4.0 – also die intelligente Vernetzung von Maschinen und Abläufen in der Industrie mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologie. Der Begriff Industrie 4.0 wurde zu einer Art Wegbereiter für das Projekt „Neue Telefonanlage“. Man leitete daraus den Begriff „Telefonie 4.0“ ab. „Genauso wie wir die industrielle Produktion derzeit digitalisieren, wollten wir auch die Kommunikations-Infrastruktur des B.B.W. digitalisieren“, erinnert sich IT-Leiter Alexander Wimmer über das Leitmotiv für die Auswahl einer neuen, IP-basierten Telefonanlage.

STARFACE punktet mit offenen Schnittstellen

Die Entscheidung fiel für STARFACE. Die Anlage punktete laut Alexander Wimmer mit „sehr offenen Schnittstellen, dem Module Creator, der es uns ermöglicht, eigene, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Module selbst zu erstellen und wir erkannten, dass wir die STARFACE Anlage auch als Ausbildungsinhalt verwenden konnten. Denn schon bei der ersten Beschäftigung mit der IP-Telefonie haben wir festgestellt, dass VoIP kein Thema für Elektriker ist, sondern für die IT.“ Das BBW Abensberg bietet Ausbildungen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnik. Konkret werden Fachinformatiker/in Anwendungsentwicklung sowie auch Fachinformatiker/in Systemintegration in Abensberg ausgebildet. Da ist es naheliegend, die Auszubildenden auch im Bereich neuester IP-basierter Kommunikationsanlagen zu unterrichten.

Alexander Wimmer
IT-Leiter beim B.B.W. St. Franziskus

„Die Anlage punktete mit sehr offenen Schnittstellen, dem Module Creator, der es uns ermöglicht, eigene, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Module selbst zu erstellen und wir erkannten, dass wir die STARFACE Anlage auch als Ausbildungsinhalt verwenden konnten. Denn schon bei der ersten Beschäftigung mit der IP-Telefonie haben wir festgestellt, dass VoIP kein Thema für Elektriker ist, sondern für die IT.“



DECT-Anbindung reduziert Verkabelungsaufwand

STARFACE Excellence Partner Widmann EDV betreut das B.B.W. Abensberg seit Jahren als EDV/IT-Partner und erhielt den Auftrag der Neuinstallation. Er kennt die Besonderheiten des B.B.W. Zum einen handelt es sich bei den Hauptgebäuden um 40 Jahre alte Häuser, dazu kommen zahlreiche anzubindende Wohnhäuser. Dies führte zu einigen Herausforderungen im Bereich der Verkabelung. Deshalb wurde auf eine LAN-Verkabelung der Wohnhäuser verzichtet und die einzelnen Zimmer sind komplett über DECT eingebunden. Desweiteren wurde an zahlreichen Arbeitsplätzen auf Tischtelefon verzichtet und man kann dank der STARFACE App stattdessen Softphones einsetzen. Dabei ergab sich als eine der Herausforderungen, dass die Sprachqualität aufgrund zu lauten Mikrofonpegeln nicht gut war. „Um das Problem zu lösen haben wir eine .exe-Datei entwickelt, die den Mikrofonpegel regelt. Seitdem ist Sprachqualität perfekt“, freut sich Alexander Wimmer.

**„FÜR LÖSUNGEN,
DIE WIR UNS NICHT
SELBST ERARBEITEN
KÖNNEN ODER WOLLEN,
HABEN WIR EINEN
KURZEN DRAHT ZUM
SYSTEMPARTNER,
DER UNS HERVOR-
RAGENDEN SUPPORT
LEISTET“**

Alexander Wimmer

STARFACE im Probetrieb verhindert Ausfall der Telefonie

Vierzehn Tage vor dem geplanten Probetrieb der Live-Schaltung fiel die bisher aktive Telefonanlage aus. „Der IDSN-Anschluss hat die Rufnummern nicht mehr korrekt gesendet, die Telekom verstand das Problem nicht.“ erinnert sich Alexander Wimmer. Widmann EDV passte in der STARFACE im Expertenmodus das Callrouting an und hat das Problem gelöst. „Das hat nur dank der Offenheit der STARFACE so gut funktioniert.“

Die Aufzüge waren für Notfälle mit der alten TK-Anlage verbunden. Mit Gateways hätte man diese Lösung weiterbetreiben können. Allerdings muss gewährleistet werden, dass der Aufzug auch bei Stromausfall erreichbar ist. Deshalb wurde stattdessen eine zukunftssichere GSM-basierte Lösung installiert.

Im Zuge der Installation der STARFACE wurde das komplette Netzwerk des B.B.W. St. Franziskus „erneuert“, was zu erheblich schnelleren Reaktionen und Qualitätssteigerungen bei allen IT Systemen der Einrichtung geführt hat. Zusätzlich lässt sich bei eventuell auftretenden Netzwerkproblemen die STARFACE als „Diagnosetool“ nutzen.

STARFACE auf VM-Ware Server

Da das B.B.W St. Franziskus über eine eigene IT-Server-Infrastruktur verfügt, war es naheliegend, auch die STARFACE Software auf einem VM-Ware Server zu betreiben. Das innerhalb des B.B.W. vorhandene IT-Know how sorgt auch dafür, dass die IT-Verantwortlichen die Administration der STARFACE Anlage selbst übernehmen konnten. Damit vermeidet man den Einsatz spezieller TK-Anlagentechniker, um etwa neue Benutzer anzulegen oder einfache Modifikationen vorzunehmen. „Für Lösungen, die wir uns nicht selbst erarbeiten können oder wollen, haben wir einen kurzen Draht zum Systempartner, der uns hervorragenden Support leistet“ erläutert Alexander Wimmer.



Videokonferenzen mit STARFACE NEON

Für Betreuungsgespräche mit Auszubildenden, die an anderen Standorten tätig sind, nutzt das B.B.W St. Franziskus das Videomeeting-Tool STARFACE NEON. Grund dafür ist die DSGVO-Konformität von STARFACE NEON. Diese ist für das B.B.W. unabdingbar, da bei den Videomeetings häufig sehr personenbezogene und sensible Gespräche geführt werden.

FAZIT:

Das Fazit von Alexander Wimmer ist positiv: „Wir haben uns tiefgehend mit dem Thema VoIP beschäftigt und haben anhand unserer Anforderungen ein passendes System ausgewählt. Rückblickend stellen wir fest, dass wir mit STARFACE alle für uns wichtigen Anforderungen abdecken können und einen hohen Grad an Selbstverwaltung erreichen.“

Der Kunde

Berufsbildungswerk St. Franziskus Abensberg

Als eine der führenden Einrichtungen der beruflichen und sozialen Rehabilitation in Deutschland unterstützt das Berufsbildungswerk St. Franziskus Abensberg junge Menschen mit Behinderungen und Benachteiligungen. Berufliche Diagnostik, Berufsvorbereitung, Ausbildung und Beschulung gehören zu den wichtigsten Leistungsangeboten des B.B.W., das in Abensberg auch differenzierte Wohnformen anbietet und im Rahmen der Erziehungshilfe auch die Betreuung komplexer Störungsbilder anbietet.

bbw-abensberg.de

Der STARFACE Partner

Wittmann EDV
93326 Abensberg

wittmann-edv.de

Das Projekt

Benutzeranzahl:	500
STARFACE App Win/Mac:	155
Telefon-Endgeräte:	Yealink
DECT Zellenanzahl:	30