



CASE STUDY

MODERNE TELEFONANLAGE FÜR DIE HERTNER GMBH

2022 war die Hertner GmbH auf der Suche nach einer modernen Telefonanlage, die das bestehende, in die Jahre gekommene System ablösen sollte. Bei der Auswahl einer neuen Anlage hatten die Gebäudetechniker ganz konkrete Anforderungen, wie sich Hertners IT-Leiter erinnert: „Telefonie sollte via Softphone auf den Arbeitsplatzrechnern möglich sein, mit einer mobilen App sollten die Mitarbeitenden des Unternehmens auch von unterwegs mit der Telefonanlage verbunden sein und auf das Unternehmenstelefonbuch zugreifen können. Ebenso wichtig war uns die Darstellung des gewünschten Call Routings mit IVR und Gruppenschaltungen sowie Überlaufgruppen.“

Hertner GmbH

„Traditionelles Handwerk und Technologie auf dem Stand von morgen“ – mit diesem Motto wirbt die Firma Hertner GmbH Heilbronn, die im Bereich der Gebäudetechnik seit Jahrzehnten eine führende Position am Markt einnimmt. Als das im gesamten Bundesgebiet sowie international tätige Unternehmen eine moderne Telefonanlage suchte, fiel die Entscheidung auf STARFACE. Ein Highlight der installierten Lösung ist das estos MetaDirectory, mit dem mehrere Adressquellen mit dem STARFACE Adressbuch verbunden werden.

estos MetaDirectory

Der LDAP-Server MetaDirectory von estos ermöglicht den einfachen Zugriff auf Kontaktdaten und führt unterschiedliche Datenbanken zu einem einzigen, unternehmensweit einsetzbaren, konsistenten LDAP-Verzeichnis zusammen. Dadurch stehen relevante Daten wie Telefonnummern oder Kontaktdaten allen Mitarbeitenden zur Verfügung. Die intelligente Aufbereitung der Daten ermöglicht eine einfache Suche und die schnelle Präsentation der Resultate – auch bei großen und verteilten Datenbeständen.



Besonders wichtig war für das Unternehmen „neben einer Warteschleife, die Anrufer willkommen heißt, auch die Einrichtung einer Bereitschaftsumleitung, die die Notrufnummer für Servicevertragskunden automatisch nach Vorgabe eines Schichtplans routet. Somit kann jeder Techniker das eigene Endgerät nutzen und ist über ein One Number Konzept unter einer Rufnummer (ggf. Gruppenrufnummer) für seine Kunden erreichbar“.

STARFACE Excellence+ Partner MBC Mobile Business Center e.K, Mannheim gab im März 2022 ein erstes Angebot ab. Die Entscheidung für STARFACE sowie die Beauftragung fiel im September 2022. Schon im November und Dezember 2022 wurde die neue Telefonanlage bei Hertner installiert.

Hertner entschied sich für eine auf eigenen Servern installierte STARFACE als VM-Edition. Insgesamt 226 User sind auf der Anlage registriert. 160 davon nutzen die STARFACE App, als Tischtelefone kommen Yealink zum Einsatz.

„Dank STARFACE verfügen wir jetzt über die Präsenzinformationen und das Adressbuch sowie auch ein One Number Konzept für alle Mitarbeitende im Unternehmen.“

IT-Leiter, Hertner GmbH

Anbindung der Adresdatenbestände erfolgt mit MetaDirectory

Hertner nutzt mehrere Adressquellen, die alle in der STARFACE als Telefonbuch bereitgestellt werden sollten. Mit estos MetaDirectory werden diese Adresstöpfe angebunden. Es findet eine Normalisierung, Zusammenführung der Kontaktinformationen der Adressen und ein Doubletten-Abgleich statt.

Die so aufbereiteten Daten werden in der STARFACE bereitgestellt und sind auch unterwegs über die STARFACE Mobile App suchbar. Wichtig war hier vor allem, dass neben den Feldern, Name, Vorname, Firmenname und E-Mailadressen weitere Felder in der STARFACE angezeigt und auch suchbar zu sein. Neben der ERP- und AD-Anbindung findet noch ein weitere Datenquelle Berücksichtigung. Dank TAPI-Anbindung ist das Wählen aus dem ERP möglich.

STARFACE Partner

STARFACE Excellence+ Partner
MBC Mobile Business Center e.K,
Mannheim

Fakten und Zahlen der Installation

- STARFACE VM-Edition
- 226 User
- 160 STARFACE Apps
- Yealink-Telefone

