



S|H|E'

CASE STUDY

SHE INFORMATIONSTECHNOLOGIE AG

Die SHE Informationstechnologie AG ist ein stark wachsender IT-Dienstleister mit über 250 Mitarbeitenden in Deutschland und Cluj (Rumänien). Das Unternehmen bietet Lösungen, um mit Digitalisierung Prozesse zu optimieren. Unter anderem können Umsätze verdoppelt werden oder Prozesse zur Kostensenkung outgesourct werden.

Die Anforderungen an eine neue Telefonanlage ließen sich einfach definieren: gesucht wurde eine moderne IP-Lösung, die sich nahtlos in das Unternehmensnetzwerk einbinden lässt. Hierbei waren besonders wichtig: Home-Office Fähigkeit, Optimierung der

Erreichbarkeit auf den Hotlines und die Modernisierung der Infrastruktur.

Mehrere Gründe sprechen für STARFACE

Bei der Suche nach der neuen Telefonanlage fiel die Wahl auf STARFACE. Dafür gab es mehrere Gründe: zum einen bietet STARFACE neben der aktuellen On-premise-Installation auch die Möglichkeit im Fallback oder ggf. als Zukunftslösung auf den Cloud-Service der STARFACE zu setzen. Gleichzeitig bieten die Softwaremodule rund um die Callcenter-Funktionalität die Möglichkeit, den IT-ServiceDesk weiterzuentwickeln. Auch die Nutzung des Mobil-Clients auf den Smartphones und damit einhergehendes mobiles Arbeiten hinsichtlich der Telefonie war ein wesentlicher Grund. Für die Umsetzung dieses Projektes suchte SHE einen Partner, der Telefonie-Lösungen für Enterprise-

Kunden mit dafür passendem Supportmodell anbietet und im Gegensatz zu klassischen TK-Anbietern auch über Expertise im Bereich Netzwerk hat. STARFACE hat hierzu den STARFACE Excellence+ Partner MBC Mobile Business Center, Mannheim empfohlen. Bei der Auswahl der STARFACE Erweiterungen setzte MBC auf den langjährigen Partner und zertifizierten Module Creator o-byte.com.

Module von o-byte.com im Einsatz

In diesem Projekt werden 170 TK-User verwaltet. Der Rollout sowie die regelmäßigen Veränderungen im On- und Offboarding sollen möglichst effizient durchgeführt werden. Dank der Module der Module der o-byte.com kann dies realisiert werden. Im Einsatz sind unter anderem die Module Teams Connect, AD User Importer und der Adressbuch-Kontakt-Importer. Mit dem Teams Connect Präsenzabgleich findet zwischen MS Teams und STARFACE eine permanente Synchronisation sowie eine automatische Übernahme des Chatstatus statt. Das Modul AD User Importer ermöglicht den einfachen Import von Benutzerdaten, wie Telefonnummern, Faxnummern oder E-Mail-Adressen aus einem Microsoft Active Directory, in die STARFACE. Mit dem Modul Adressbuch-Kontakt-Importer werden automatisiert Geschäftskontakten in die STARFACE, je nach Lizenzierung aus den Datenquellen: Microsoft Exchange (Microsoft 365), Google, Groupwise, LDAP, SAP, SQL, CSV und neu seit Juli 2023 CardDAV importiert.

Nach Überwindung der initialen Bereitstellungsprobleme des Providers erfolgte ein „geräuschloser“ Start in die Produktivphase mit hoher Benutzerakzeptanz.



„Gemeinsam für bessere Kommunikation“

Marc Buchmann
SHE Informationstechnologie AG

Das Projekt in Zahlen

- Appliance Typ STARFACE Enterprise mit 170 Usern
- 13 Endgeräte Telefon
- 5 DECT Sender
- 4 DECT Mobilteile

o-byte.com[®]
telekommunikation



STARFACE GmbH | Adlerstraße 61, 76137 Karlsruhe | www.starface.com

