

snom

Success Story

Mit Snom steigt Caritas Warendorf auf zeitgemäße Telekommunikation um

ISP-EURONET



Zentralisierte Telekommunikationsinfrastruktur für dezentralisierte Betriebsstätten



Gegen prekäre Arbeitsbedingungen, Armut, Krankheit: 1897 wurde der Grundstein für die heutige Arbeit der Caritas in Deutschland gelegt. Der Caritasverband wurde 1916 von der deutschen Bischofskonferenz als Wohlfahrtsverband der katholischen Kirche in Deutschland anerkannt. Heute ist die deutsche Caritas ein eingetragener Verein und ein Spitzenverband von über 900 einzelnen Organisationseinheiten – die meisten davon als selbstständig eingetragene Vereine. Dazu gehört ebenfalls der **Caritasverband im Kreisdekanat Warendorf**.

Mit über 1500 Mitarbeitern im Verband und in deren angeschlossenen Gesellschaften ist der Caritasverband im Kreisdekanat Warendorf einer über Jahrzehnte gewachsene gemeinnützige Dachorganisation. Außerdem ist er Träger von rund 60 Standorten im Kreis Warendorf und in angrenzenden Kreisgebieten sowie von über 40 Einrichtungen, Fachdiensten und gemeinnützigen Gesellschaften. Die Hauptgeschäftsstelle in Warendorf ist für die zentrale Verwaltung aller Betriebsstätten des Verbandes und für die Erbringung von Dienstleistungen für die angeschlossenen Gesellschaften verantwortlich.

Trotz der wachsenden Anzahl der betriebenen Geschäftsstellen, deren geografischen Verteilung und dem sehr differenzierten jeweiligen Dienstleistungsangebot ergab sich im Laufe der Zeit dennoch eine weitgehend homogene Infrastruktur. Aufgrund der jedoch stetig steigenden Anforderungen aus technischer und administrativer Sicht sowie steigender Bedarfe der Anwender, war eine Prüfung und ggfs. Neuausrichtung der Infrastruktur notwendig. Besonders im Telekommunikationsumfeld wurde die Administration der Telefonanlagen und Endgeräte angesichts des Kostenpunkts und des Ressourcenverbrauchs immer öfter infrage gestellt. Mit der Bitte um Evaluierung einer zeitgemäßen, auf die zentralisierte Verwaltung ausgerichteten Unified-Communications-Plattform und vielfältiger, kabelgebundener wie schnurloser IP-Endgeräte wandte sich deshalb der Caritasverband Warendorf an **ISP-EURONET**. Dabei handelt es sich um ein im deutschsprachigen Raum tätiges, auf Hosting, SaaS und UCC spezialisiertes Unternehmen aus Steinbach und um einen, seit über zehn Jahren erfolgreichen Snom-Vertriebspartner.



Die Herausforderung

Der Caritasverband wünschte sich eine zentralisierte, Cloud-basierte Telefonanlage, die in der Lage ist, die maßgeblich dezentralisiert operierenden sozialen Einrichtungen, Fachdienste, Schulen, Ambulanzen, Behindertenwerkstätten uvm. zu bedienen. Es bestand auch die Notwendigkeit, die sehr unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Abteilungen und Betriebsstätten zu erfüllen. Priorität hatten

dabei die Fernkonfigurationsmöglichkeit mittels Autoprovisioning und die darauffolgende Plug-&Play-Installation der Endgeräte. Auch die Gewährleistung der uneingeschränkten Mobilität innerhalb der Betriebsräume für Mitarbeiter in den Ambulanzen wie in Kindergärten und die Verfügbarkeit von Schreibtischtelefonen mit unterschiedlicher Ausstattung für die verschiedenen Abteilungen der Hauptgeschäftsstelle waren wichtige Kriterien. Dabei sollte ISP-EURONET vorzugsweise IP-Endgeräte eines einzigen Herstellers vorschlagen, um auch bei den Telefonen den Wartungsaufwand auf ein Minimum zu reduzieren. Nicht zuletzt war der Caritas die DSGVO-Konformität der UCC-Lösung und der IP-Endgeräte sehr wichtig, da der Verband über zu schützende persönliche Daten der betreuten Patienten und Familien verfügt.

Sowohl Caritas Warendorf als auch ISP-EURONET mit seinem technischen Partner – der headON Communications GmbH aus Wien – war bewusst, dass es sich um ein groß angelegtes, stufenweise zu führendes Migrationsprojekt handelt, das etwa zwei bis drei Jahre in Anspruch nehmen würde. Umso relevanter war die Zuverlässigkeit der ausgewählten Hersteller.

Die Lösung: 3CX und Snom

„Bei der TK-Anlage haben wir uns nach eingehender Überprüfung der technischen Ausgangssituation und der Anforderungen für 3CX als UCC-Anbieter entschieden“, erwähnt Christoph Noppeney, Geschäftsführer von ISP-EURONET. Die Lösung verfügt über alle vom Kunden geforderten Merkmale. Bei



der Auswahl des IP-Endgeräte-Herstellers wurden die Anbieter überprüft, die die größtmögliche Interoperabilität mit der einzusetzenden UCC-Plattform aufwiesen. „In den letzten Zügen wurde die Partie zwischen Yealink und Snom ausgetragen.“



Doch bei den zahlreichen Gründen, die für die deutsche Premiummarke sprachen, fiel die Entscheidung für Snom leicht.“ Die Caritas Warendorf, die die Telefone beider Hersteller testen konnte, war zum einen vom breit gefächerten Snom-Produktangebot angetan. Von IP-Schreibtischtelefonen bis hin zu DECT-over-IP-Endgeräten und Basisstationen bot Snom die größte Auswahl. Das gilt auch für Geräte, die für spezielle Anforderungen (Einsatz in sterilen bzw. stark verstaubten oder mit hohem Stoß-/Fallrisiko behafteten Umgebungen wie Kindergärten, Werkstätten für Menschen mit Beeinträchtigungen oder Pflegeeinrichtungen) konzipiert wurden.

Technisch gesehen spielte die hervorragende Interoperabilität zwischen 3CX und Snom durch die Integration des „Secure Redirection & Provisioning Service“ (SRAPS) von Snom in die UC-Plattform ebenfalls eine bedeutende Rolle bei der Auswahl. SRAPS ermöglicht es, die IP-Endgeräte spielend leicht fernzukonfigurieren, sodass der Anwender das Telefon nur anschließen muss und wenige Minuten später über die ihm zugewiesene Rufnummer telefonieren kann. Obendrein kann über das vollständige Adressbuch und das persönliche Telefonportfolio mit allen Funktionen verfügt werden. Unter den weiteren Vorteilen der Snom-Telefone im Vergleich zur Konkurrenz sind auch das Design und die Benutzerfreundlichkeit zu erwähnen, die für die hohe Akzeptanz der neuen Infrastruktur durch die Anwender sorgen.



Doch absolut ausschlaggebend war die starke Unterstützung des Herstellers: „Snom war sofort zur Stelle, als Caritas zahlreiche Muster zu Testzwecken benötigte, begleitete uns konstant in allen Evaluierungsphasen und schulte den Kunden umfassend über alle Produkte und Einsatzmöglichkeiten seiner IP-Endgeräte. Diese Präsenz vermissten wir beim Wettbewerb“, bestätigt Noppeney.

Die Umsetzung

Caritas Warendorf wählte zahlreiche Modelle aus dem Snom-Produktportfolio aus, darunter Schreibtischtelefone wie das D785 für leitende Positionen und das D735 für die Verwaltungsstellen. Im DECT-over-IP-Umfeld kamen die schnurlosen IP-Telefone Snom M60, M70, M80 und M85 (z. B. für Kindergärten und Behindertenwerkstätten) sowie das Modell M90 (für Pflegeeinrichtungen und Ambulanzen) zum Einsatz. Durch Verwendung von Snoms Multizellen-DECT-Basisstation M900 konnte ISP-EURONET perfekte DECT-Infrastrukturen mit Roaming und einer sehr zufriedenstellenden Reichweite für alle Mobilteile umsetzen. Alle Phasen der Installation wurden komplett im Voraus festgelegt und sorgfältig geplant. Dies gestattete eine reibungslose Implementierung der neuen Infrastruktur in der Hauptgeschäftsstelle und ermöglicht jetzt das Nachrüsten der anderen Betriebsstätten ganz nach Plan. „Zu keinem Zeitpunkt“, so Noppeney, „war es bis dato notwendig, Kontakt mit dem Snom-Support aufzunehmen.“

Die Telefonie ist bei Caritas Warendorf ein geschäftskritischer Dienst. „Umso mehr kommt es bei solchen Projekten auf die Zuverlässigkeit der ausgewählten Produkte an“, bestätigt Noppeney. „Mit Snom hat Caritas eine hochqualitative Wahl getroffen und profitiert nun von zukunftsorientierten, auf alle Prozesse abgestimmten IP-Endgeräten des innovativen europäischen Tech-Leaders.“

Caritas Warendorf:

Der Caritasverband im Kreisdekanat Warendorf ist ein über Jahrzehnte gewachsenes Netzwerk unterschiedlicher sozialer Einrichtungen, Fachdienste und Gesellschaften. Ein Netzwerk für die Menschen im Kreis Warendorf und darüber hinaus. Mit über 1500 Mitarbeitern im Verband und in deren ange-

schlossenen Gesellschaften ist der Caritasverband im Kreisdekanat Warendorf einer über Jahrzehnte gewachsene gemeinnützige Dachorganisation. Außerdem ist er Träger von rund 60 Standorten im Kreis Warendorf und in angrenzenden Kreisgebieten sowie von über 40 Einrichtungen, Fachdiensten und gemeinnützigen Gesellschaften. Die Hauptgeschäftsstelle in Warendorf ist für die zentrale Verwaltung aller Betriebsstätten des Verbandes und für die Erbringung von Dienstleistungen für die angeschlossenen Gesellschaften verantwortlich.

ISP-Euronet:

Seit 1993 entwickelt EURONET kundenspezifische Softwarelösungen für den kommerziellen Einsatz im Internet. Das Unternehmen hat sich dabei auf Hosting Produkte, Online-Zahlungssysteme, Software as a Service (SaaS) und Voice over IP (VoIP) spezialisiert. Es entwickelt bedarfs- und nutzungsgerechte Lösungen. Es agiert weltweit und hat Kunden in über 13 Ländern.

Über Snom

Mit über 10 Millionen installierten Geräten und Niederlassungen in Benelux, England, Frankreich, Italien, Russland, Spanien und Südafrika ist Snom Technology ein weltweit anerkannter Hersteller von IP-Telekommunikationslösungen für den professionellen Einsatz. Das 1997 gegründete und seit 2016 zur VTech-Gruppe gehörende Unternehmen designt und entwickelt seine Produkte nach wie vor in Berlin und legt dabei größten Wert auf Qualität und Sicherheit. Seine 25-jährige Erfahrung und die unveränderte Innovationskraft setzt Snom ein, um der neuen, von Mobilität und zunehmender Digitalisierung geprägten Realität mit modernsten Technologien Rechnung zu tragen, die sich optimal allen Kommunikationsbedürfnissen und -Umgebungen anpassen.

Zum weltweiten Vertriebsnetzwerk des Unternehmens gehören viele renommierte Distributoren und über 10.000 Fachhändler. Diese profitieren von einem dedizierten Partnerprogramm, sowie persönlichen Fern- und Vor-Ort-Support-Services, die neben der hervorragenden Technik zum international exzellenten Ruf des Unternehmens beitragen.

snom

Snom Technology GmbH
Wittestraße 30 G
13509 Berlin, Germany
Tel: +49 30 39833-0
Fax: +49 30 39833-111
officemanagement@snom.com