

Managed Voice bei Cognis

Wer weltweit Grundstoffe für Hightechprodukte liefert, legt selbstverständlich Wert auf eine flexible Basis. Für den Spezialchemiehersteller hat IP-Telefonie jedoch vor allem eines: Substanz.



Klaus Holla
Cognis GmbH

tom sprach mit Klaus Holla, Director Cognis Information Services, über das Outsourcing der Telefoniedienste an Computacenter.

tom: Herr Holla, Cognis hat bereits einen großen Teil seiner IT-Umgebung an Computacenter outgesourct, jetzt folgt die Telefonie. Ist das eine logische Konsequenz?

Holla: Wir haben mit Computacenter bisher immer gute Erfahrungen gemacht. Insbesondere die hohe technische Kompetenz gepaart mit einer ausgeprägten Serviceorientierung der Mitarbeiter sowie die Flexibilität schätzen wir sehr. Für die VoIP-Telefonie, die nicht Bestandteil des Vertrages war, haben wir verschiedene Serviceoptionen evaluiert und uns dann letztendlich für Computacenter entschieden. Es waren sowohl kommerzielle Gründe als auch die Vereinfachungen der IT-Infrastrukturservices ausschlaggebend.

tom: Über wie viele Anschlüsse reden wir denn da? Und was wird einfacher?

Holla: Der jetzt geschlossene Rahmenvertrag über das Outsourcing der Telefonie deckt die Bereitstellung von bis zu 3.000 VoIP-Ports ab. Das zentrale redundante VoIP-System wird im Rechenzentrum von Computacenter in Frankfurt a. M. installiert, also gleich neben unserem SAP- und Midrange-System. Und dies vereinfacht die globale Netzwerkarchitektur sehr stark.

tom: Sie migrieren aber zunächst die deutschen Standorte?

Holla: Ja, wir stellen unser Headquarter in Monheim um und den Standort Düsseldorf.

Das ist unser weltweit größter Standort.

tom: Ist das schwierig?

Holla: Die Herausforderungen am Standort Düsseldorf sind sehr vielfältig. Im Rahmen des Projektes muss eine neue Glasfaserinfrastruktur rechtzeitig bereitgestellt werden. Computacenter ist ebenfalls beauftragt, am Standort Düsseldorf eine neue LAN-Infrastruktur aufzubauen. Wir müssen eine mobile DECT-Lösung durch eine GSM-Lösung ersetzen und so weiter und so fort. Der Austausch der VoIP-Telefonanlage am Standort Düsseldorf ist somit sehr komplex.

tom: Hilft es Ihnen da, dass Ihr Outsourcingpartner gleichzeitig auch Lösungsanbieter für Infrastrukturintegration ist?

Holla: Also, das war mit Sicherheit einer der Gründe, die für Computacenter gesprochen haben.

tom: Lohnt sich der Umstieg denn überhaupt?

Holla: VoIP-Systeme sind letztendlich kaum teurer oder gleich teuer wie Standardtelefonanlagen, und zudem passen sie sehr gut in unsere Strategie, neueste Technologien dann einzusetzen, wenn diese marktreif und ökonomisch sinnvoll zu betreiben sind. Es ist die Einfachheit der Integrierbarkeit von Systemen, sei es zur Vernetzung oder zur Serviceerbringung, die für VoIP spricht.

tom: Was ist speziell mit der Integration anderer Kommunikationsdienste, Stichwort Unified Communications?

Holla: VoIP ist meines Erachtens der Wegbereiter für Unified Communications. Ich gehe davon aus, dass andere Features wie zum Beispiel die Kopplung von Präsenzinformation oder die Integration von Teleconferencing zusammen mit Notes-Calendarung sehr vielversprechend für die Endanwender sind. Aber auch Click-to-Call ist sicher für sehr viele interessant. Mit einer klassischen Telefonanlage ist die Integrierbarkeit von verschiedenen Technologien viel komplexer.

tom: Kommen die Benutzer denn mit den neuen IP-Telefonen zurecht?

Holla: Die ersten drei, vier Tage ist es eine große Umstellung für die Endanwender. Wenn man darauf durch entsprechende Hilfe – sei es im Servicedesk oder onsite – reagiert, gehören die Probleme sehr schnell der Vergangenheit an.