



Telefonieren geht über Studieren

Die EBS Universität für Wirtschaft und Recht i.Gr. will die führende Wirtschaftsuniversität in Deutschland werden. Auf dem Weg zu diesem Ziel bedarf es nicht nur hervorragender Lehre und Wissenschaft, sondern auch exzellenter technischer Ausstattung. Daher modernisierte die Privatuniversität mit Hilfe von Avaya ihre gesamte Telekommunikationsinfrastruktur.

Übervolle Hörsäle, gehetzte Professoren, unzureichende Arbeitsmittel – was an anderen Universitäten an der Tagesordnung ist, kennen Studierende der EBS Business School (EBS) überhaupt nicht. In den verschiedenen Fakultäten werden sie stattdessen in kleinen Gruppen intensiv von ihren Dozenten betreut, lernen und forschen auf Basis neuester Erkenntnisse und können sich bestmöglich auf ihren Abschluss vorbereiten. Der Fachbereich Betriebswirtschaftslehre rangiert im Forschungsranking unter den Top-15-Universitäten in Deutschland, zu den Partnern der juristischen Fakultät gehören renommierte Kanzleien, der Bundesgerichtshof und der Deutsche Richterbund. Rund 1.200 Studierende sind derzeit auf dem Weg zum Abschluss und damit ins Management von Morgen.

Damit in Forschung und Lehre alles glatt läuft, bedarf es einer gut funktionierenden Verwaltung und einer Organisation, die auf die Zukunft ausgelegt ist. Dasselbe gilt auch für die Kommunikationsinfrastruktur. „Bis vor wenigen Jahren waren unsere Studienorte mehr oder weniger kommunikative Inseln“, erzählt Ralf Peter Knoche, Chief Information Officer (CIO) der EBS. „Insgesamt waren in den Fakultäten sieben verschiedene Telefonanlagen von vier Herstellern im Einsatz, zum Teil in Mietmodellen, zum Teil im Besitz der Universität.“ Das bedeutete für die EBS enorme Verwaltungskosten, denn für jede Änderung bedurfte es entweder eines externen Spezialisten oder ein hauseigener Techniker musste persönlich vor Ort nach dem Rechten sehen.

Und da keine Verbindung zwischen den Anlagen existierte, waren selbst Gespräche zwischen den Niederlassungen kostenpflichtig. „Zudem gab es keinen einheitlichen Rufnummernplan. Jeder Standort hatte eine eigene Kopfnummer“, so Knoche. Ein gesamtheitlicher Auftritt der

EBS als Exzellenzuniversität gestaltete sich so als schwierig. Anrufe von einer Fakultät in die andere verbinden? Fehlanzeige. Selbst ein einheitliches E-Mail-System gab es nicht. „Diesen Zustand wollte die Universitätsleitung unbedingt ändern“, sagt Knoche. Also wurden in einem ersten Schritt im Jahr 2008 alle Standorte miteinander vernetzt und bekamen ein zentrales Rechenzentrum. Mittlerweile war die EBS stark gewachsen: In den vergangenen drei Jahren waren nahezu 50 Prozent Studenten hinzugekommen und auch die Verwaltung entsprechend gewachsen. „Kurz gesagt: wir platzten aus allen Nähten“, erinnert sich CIO Ralf Peter Knoche.

Frühzeitig Hilfe holen

Für die Telekommunikationsinfrastruktur, die ebenfalls kurz vor der Modernisierung stand, konnte das nur eines bedeuten: Eine leistungsfähige Lösung auf Basis von VoIP, die nahezu beliebig skalierbar ist und umfangreiche Zusatzfunktionen bietet. „Ein derart großes Projekt in die Tat umzusetzen, erfordert sehr viel Erfahrung und Know-how“ sagt Ralf Peter Knoche von der EBS. Deshalb zog die EBS frühzeitig die Experten von „Beratung & Services“ hinzu, die mit dieser Thematik bestens vertraut sind. „Das Wichtigste beim gesamten Projekt war für uns, dass die Mitarbeiter von der Umstellung so wenig wie möglich merken sollten, die Uni aber deutlich davon profitiert“, erklärt Peter Walther von Strategic Services, der das Projekt von Anfang an begleitete. „Das bedeutete, wir mussten eine sehr genaue Vorstellung davon haben, was wir sofort brauchen, aber auch davon, was wir in Zukunft benötigen.“ Avaya war den Projektleitern der EBS bereits als Partner bekannt. Und hier fanden sie auch offene Ohren für den Neustart. „Man merkte sofort, dass sich

die Ansprechpartner mit moderner Kommunikation in allen Facetten auskennen“, sagt Walther. „Und zwar sowohl von der Technik her, als auch vom Vertrieb. Das bedeutet – ganz im Gegensatz zu anderen Anbietern, die wir kennengelernt haben – dass hier nichts verkauft wird, was sich nicht realisieren lässt.“

Um auf Nummer sicher zu gehen, mit Avaya den richtigen Anbieter für eine Uni-weite Gesamtlösung gefunden zu haben, ging die Projektleitung anschließend einen ungewöhnlichen Weg. Roland Willnow, Account Manager bei Avaya, erinnert sich: „Es gibt wenig Kunden, die ihre Projekte so akribisch planen, wie wir das bei der EBS erlebt haben. Unsere erste Aufgabe bestand in der sorgfältigen Projektierung der gesamten Maßnahmen, über den kompletten Zeitraum hinweg. Erst als deutlich wurde, dass wir alle geforderten Kriterien erfüllen konnten, bekamen wir den Zuschlag für die Umsetzung.“

Restlos überzeugt

Ein Schritt, der sich für die EBS durchaus bezahlt gemacht hat. „Sowohl die Technologie als auch die Umsetzung von Avaya haben uns restlos überzeugt“, schildert Ralf Knoche. „Das Projekt lief sensationell gut, anders kann man es nicht ausdrücken.“ Innerhalb des gesteckten Zeitplanes, der „mehr als sportlich war“, wie Peter Walther sagt, realisierte Avaya für die EBS eine Kommunikationslösung auf Basis von Avaya-Aura, dem Flaggschiff der aktuellen Produktpalette. „Mit dieser Lösung haben wir eine tragfähige Basis geschaffen, mit der wir alle derzeitigen Anforderungen erfüllen und gut gerüstet sind für die Zukunft“, sagt CIO Knoche. „Das bedeutet kurz gesagt: Wir haben die Kosten deutlich gesenkt, bekommen wesentlich mehr für unser Geld und sind vor allem hochflexibel.“

Allein bei den Telefonkosten beziffert Knoche das Sparvolumen auf rund 50 Prozent gegenüber der alten Lösung, hinzu kommen noch einmal 50 Prozent weniger Ausgaben für Wartung und Service. Ein einheitlicher Rufnummernplan mit einer durchgängigen Kopfnummer unter-



streicht nun den einheitlichen Auftritt der Universität. Durch die Verknüpfung via VoIP lassen sich neue Standorte und Nebenstellen inzwischen sehr schnell einbinden, Dienste nahezu beliebig ergänzen und Leistungen innerhalb kürzester Zeit systemweit zur Verfügung stellen. Dabei erfolgt die Verwaltung nun komplett zentral von Wiesbaden aus, Besuche von Technikern in den anderen Standorten bilden die Ausnahme.

Zusätzlich gewonnen hat die EBS zudem beispielsweise durch die Möglichkeit, Mobilgeräte nahtlos in die Lösung zu integrieren. Stolz

hält Knoche sein Smartphone in die Luft: „Ob ich im Haus unterwegs bin, am Arbeitsplatz oder im Ausland – ich bin immer unter einer einzigen Nummer erreichbar, die sich auch nicht ändert, wenn ich den Anbieter wechseln will. Die Lösung von Avaya macht uns damit unabhängig von Mobilfunk Providern.“ Durch das „One-Number“-Konzept fallen nicht nur Fax- und Mobilnummer auf der Visitenkarte weg, auch Rufumleitungen sind Schnee von gestern. Bei einem Anruf klingeln Handy und Telefon gleichermaßen, wo das Gespräch angenommen wird, spielt keine Rolle. „Welche Telefone klingeln sollen, kann ich jederzeit definieren, auch unterwegs“, sagt Knoche.

Mehr Komfort für alle

Unified-Communications mit persönliche Sprachboxen, Fax direkt vom PC und „Click-to-Call“, die Integration von Telefondiensten in den Computer, wurden für alle Mitarbeiter der EBS realisiert. Wer will, kann auch weitere Services in Anspruch nehmen, „die Mehrheit der Mitarbeiter ist allerdings mit der reinen Telefonie vollkommen zufrieden“, sagt Kevin Mück vom Beratungsunternehmen Intelligente Netze. Er ist dafür verantwortlich, den Umstieg auf die neue Lösung so einfach wie möglich zu gestalten. „Die IT der EBS versteht die Mitarbeiter als ihre Kunden, die es gilt, zufrieden zu stellen“, sagt Mück. „Daher haben wir bereits vor der Umsetzung des Projekts intensive Gespräche geführt, welche Anforderungen verschiedene Nutzer haben.“ Dadurch ließen sich viele Stolpersteine bereits im Vorfeld aus dem Weg räumen. „Beispielsweise haben wir ausdrücklich darauf bestanden, dass es nach wie vor Faxgeräte in den Fachbereichen gibt, obwohl im Prinzip jeder Mitarbeiter von seinem Schreibtisch aus Faxe verschicken kann“, erklärt Mück. „Hätten wir alle Faxe abgebaut, wäre der Widerstand groß gewesen.“ Die Mitarbeiter mitzunehmen und vorsichtig an die neuen Möglichkeiten heranzuführen, sei ein essenzieller Bestandteil für das Gelingen solcher Projekte, sagt Mück.

Und auch Ralf Knoche ist davon überzeugt, dass eine gute Vorbereitung von zentraler Bedeutung ist: „Eine gute Planung kostet wahrscheinlich 90 Prozent der tatsächlichen Projektzeit. Aber Fehler in der Konzeption auszumerzen, wenn die Umsetzung bereits läuft, bedeuten Kosten, die um den Faktor 100 höher sind, als im Planungsstadium.“

Aber die EBS profitiert nicht nur durch geringere Kosten und mehr Komfort von der Avaya-Lösung. Auch für das zukünftige Geschäft der Universität kann die Lösung einen großen Teil beitragen. So bietet Avaya-Aura beispielsweise umfangreiche Möglichkeiten für Videokonferenzen und damit so genanntes e-Teaching, also die Lehre via Liveübertragung im Internet. „Fortbildung stellt einen großen Teil unseres Kerngeschäfts dar“, sagt CIO Knoche. „Die Möglichkeit, unabhängig vom Aufenthaltsort an Lehrveranstaltungen teilzunehmen, ist zukünftig möglicherweise ein entscheidendes Argument für eine Aus- oder Weiterbildung an der EBS. Mit Avaya sind wir dafür gerüstet.“

Darüber hinaus bietet Avaya umfangreiche Möglichkeiten, Lösungen von anderen Herstellern einzubinden. „Die Offenheit der Plattform von Avaya ist einmalig“, sagt Knoche. „Dadurch können wir ganz nach Belieben entscheiden, ob wir die vorhandenen Lösungen von Avaya nutzen, selbst Alternativen entwickeln oder die Lösung eines anderen Herstellers einbinden. Diese Freiheit bietet uns kein anderer Hersteller.“

Weitere Informationen

Avaya GmbH & Co. KG, 60326 Frankfurt am Main,
Telefon: +49 (0) 800 4628292, www.avaya.de