



KALO rüstet sich für die Zukunft

Mit Hilfe von IP Dynamics ist das mittelständische Unternehmen auf eine moderne Innovaphone-Anlage mit Voxtron-Anbindung gewechselt.

Die Chemie muss stimmen!

Als Full-Service-Dienstleister bietet die KALORIMETA GmbH der Immobilien- und Wohnungswirtschaft eine vernetzte Infrastruktur für Messdienstleistungen sowie intelligente Analyse- und Abrechnungslösungen. Das mittelständische Unternehmen betreut zehn Millionen eigene Messgeräte sowie Rauchwarnmelder und rechnet pro Jahr mehr als 1,6 Millionen Wohnungen ab. Der Kunde steht dabei im Mittelpunkt. Gemäß dem unternehmenseigenen Leitspruch „einfach persönlicher“ betreibt KALO kein herkömmliches Callcenter, sondern stellt seinen Kunden persönliche Ansprechpartner für alle Belange bereit, die mit den eigenen Dienstleistungen zusammenhängen. Damit die Abrechnungsexperten sowie der Kundenservice stets erreichbar sind, benötigt KALO eine multifunktionale und zuverlässige TK-Infrastruktur.

Ende 2013 suchte KALOs IT-Abteilung nach einem neuen Dienstleister, der den Service für die damals bestehende, an ein Voxtron Communication Center (VCC) gekoppelte TK-Anlage des Typs HiPath 4000 von Unify übernehmen konnte. Auf Wunsch von KALO sollte die bestehende Infrastruktur zunächst weiterbetrieben werden. Der Service sowohl für die TK-Anlage als auch das VCC sollte aus ei-



einfach persönlicher.

Die mittelständische KALORIMETA GmbH hat ihren Hauptsitz in Hamburg und versteht sich als Full-Service-Dienstleister. Das Unternehmen bietet der Immobilien- und Wohnungswirtschaft seit über 60 Jahren eine vernetzte Infrastruktur für Messdienstleistungen sowie intelligente Analyse- und Abrechnungslösungen.

Das Portfolio umfasst die Verbrauchsdatenerfassung und -analyse sowie die integrierte Abrechnung von Heiz- und Betriebskosten.

Zu den weiteren Leistungen gehören die Legionellenprüfung des Trinkwassers, der Rauchwarnmelderservice sowie die Wartung von Anlagen zur kontrollierten Wohnraumlüftung.

innovaphone

VOXTRON 

ner Hand kommen. Unter den zahlreichen Bewerbern, die sich im Zuge der Ausschreibung um den Auftrag bemühten, stach das Systemhaus IP Dynamics positiv heraus. „Uns hat überzeugt, dass IP Dynamics uns im Gegensatz zu vielen Mitbewerbern kein großes Projekt aufzwingen wollte“, so Artur Grandt, der verantwortliche IT-Projektmanager bei KALO. „Stattdessen sicherte man uns bereits in den ersten Gesprächen zu, dass unser System in Betrieb gehalten werden könne, ohne dass grundlegende Veränderungen nötig wären.“ Das positive Bauchgefühl beruhte durchaus auf Gegenseitigkeit, wie Hans-Werner Sönksen, KALOs Ansprechpartner bei IP Dynamics, bestätigt: „Schon während des ersten Austauschs haben wir gemerkt: die Chemie stimmt!“

„Weder Kunden noch Kollegen sollten Notiz von dem Aufbau der neuen Anlage nehmen.“

Communication Center gekoppelt werden. Zudem musste sie die Einbindung analoger Geräte (Fax und Konferenztelefone) erlauben und spezifische Anrufaktionen bereitstellen (unter anderem Konferenzschaltungen, Rufumleitungen und Anrufübernahmen). Insgesamt sollten mehr als 500 Teilnehmer an fünf Standorten des Unternehmens über die neue Anlage kommunizieren. So galt es, die neue Infrastruktur neben dem Hamburger Hauptsitz des bundesweit agierenden Dienstleisters auch an einem weiteren Standort in Hamburg, zweien in Berlin und einem in Wiesbaden zu implementieren.

„Im Hinblick auf den Systemwechsel war uns vor allem wichtig“, erinnert sich IT-Projektmanager Grandt, „dass er als sanfte Migration vollzogen und den laufenden Geschäftsbetrieb nicht beeinträchtigen würde. Weder die Kunden noch die Kollegen sollten Notiz von dem Aufbau der neuen Anlage nehmen.“

Hohe Flexibilität - in der Umsetzung und im Ergebnis

Im Juni 2017 begannen Artur Grandt und seine Kollegen mit dem Rollout der neuen Anlage und der Einrichtung von zunächst 200 Telefonen. Dabei erfuhren sie tatkräftige Unterstützung durch das Projektteam von IP Dynamics. Zunächst halfen die Spezialisten des Systemhauses vor Ort, später standen sie im Bedarfsfall – per Ticketsystem – auf Abruf bereit. So konnten die IT-Mitarbeiter von KALO die praktische Umsetzung des Systemwechsels weitgehend in Eigenregie durchführen. Laut Grandt hatte diese Vorgehensweise den Vorteil, dass KALO, ohne sich nach Terminabsprachen richten zu müssen, den Rollout relativ flexibel realisieren konnte.



Sanfte Migration als Herausforderung

Nach rund drei Jahren entschied KALO dann, noch einen Schritt weiterzugehen. Die alte HiPath-Anlage war mittlerweile out-of-service, sodass keine Lizenzerweiterung mehr möglich war und bei den sich häufenden Ausfällen nur noch schwer Ersatzteile zu beschaffen waren. Das instabil gewordene System sollte daher in Absprache mit IP Dynamics gegen eine moderne, IP-basierte Anlage ausgetauscht werden. Nach erfolgreichem Proof of Concept fiel die Wahl auf das VoIP-Gateway IP6010, das leistungsstärkste Gateway aus dem Hause Innovaphone. Die neue Anlage sollte, ebenso wie die alte, an das Voxtron

Begonnen wurde in der Hamburger Zentrale des Unternehmens – Abteilung für Abteilung beziehungsweise Stockwerk für Stockwerk. Grandt und sein Team richteten sich im Zuge dessen nicht nur nach internen Prioritäten, sondern auch danach, in welcher Abteilung der Rollout zum jeweiligen Zeitpunkt am wenigsten stören würde. Pro Seite eines Stockwerks benötigten die IT-Mitarbeiter lediglich ein bis zwei Tage und freuten sich darüber, dass die neue Technik auf Anhieb reibungslos lief.



Die Umstellung erfolgte in mehreren Schritten, um die gewünschte sanfte Migration zu gewährleisten. Die neue Anlage von Innovaphone erfüllte alle technischen Voraussetzungen zur sauberen Abwicklung dieses Prozesses. Vorübergehend waren die alte und die neue Anlage parallel im Betrieb. So konnte der Service für die HiPath 4000 aufrechterhalten werden, während zeitgleich das neue System von Innovaphone implementiert wurde. Nach rund einem Jahr war der Umstieg in Hamburg sowie an den anderen Standorten vollständig vollzogen. Damit hatte die moderne Innovaphone-Lösung die alte HiPath-Anlage endgültig als produktives System abgelöst.

Aufgrund der umsichtigen Projektvorbereitung durch die Systemspezialisten von IP Dynamics erwies sich die anfängliche Nervosität der IT-Mitarbeiter von KALO als vollkommen unbegründet. „Als wir nach kurzer Zeit feststellten, dass die sanfte Migration vollkommen reibungslos vonstattenging, waren alle Bedenken restlos zerstreut“, bestätigt Grandt.

Heute sind an den verschiedenen Standorten des Unternehmens weit über 500 Teilnehmer an die neue Anlage angebunden, ein Großteil von ihnen auch an das Voxtron Communication Center. Letzteres ist durch einen maßgeschneiderten V:Server von IP Dynamics an die Anlage gekoppelt. Doch auch das VCC selbst ist keine Lösung von der Stange. Die Experten von IP Dynamics haben es individuell auf die Anforderungen von KALO angepasst. Zukünftiges Wachstum wäre kein Problem, schließlich könnten ohne Probleme bis zu 30.000 Teilnehmer an das VCC angebunden werden.

Innovaphones myPBX dient als Unified Communications-Client und erlaubt die Steuerung verschiedener Telefonendgeräte. So können sowohl herkömmliche Tischtelefone als auch Mobiltelefone und Softphones problemlos eingebunden werden. myPBX wird bei KALO in großem Umfang genutzt und bietet neben der klassischen IP-Telefonie auch zahlreiche andere Funktionen wie Videotelefonie, Audio- oder Videokonferenzen, Instant Messaging, Collaboration Sessions, Verbindungsprotokolle oder Präsenzstatus.

Darüber hinaus hat IP Dynamics einen Reverse Proxy eingerichtet, der die nahtlose Einbindung von mobilen Endgeräten und Teilnehmern aus dem Homeoffice ermöglicht. Im Ergebnis freuen sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei KALO über eine weitaus flexiblere Gestaltung ihres Arbeitsalltags.

Für Artur Grandt und seine Kollegen bietet die neue Infrastruktur wiederum den Vorteil, dass das gesamte System so aufgebaut ist, dass sie es selbstständig steuern und im Bedarfsfall Änderungen vornehmen können. So können kleinere Anpassungen schnell und direkt umgesetzt werden, ohne dass jedes Mal externe Hilfe hinzugezogen werden müsste.

„IP Dynamics hat mit Flexibilität und Kompetenz überzeugt. Hier ist der Kunde noch König!“



Zukunftssicher dank einer starken Partnerschaft

Wenngleich sich einige Kolleginnen und Kollegen bei KALO erst mit der neuen Hard- und Software vertraut machen mussten, ließ die neue TK-Anlage nach kurzer Eingewöhnungszeit keine Wünsche mehr offen. „Vor allem der UC-Client myPBX und die zugehörige App haben bei uns intern für einen echten ‚Wow-Effekt‘ gesorgt. Beides wurde von den Kollegen besonders gut angenommen“, so IT-Projektmanager Grandt. Tatsächlich nutzt bei KALO inzwischen kaum noch jemand die klassischen Tischtelefone. Für den komfortablen Gebrauch der Softphones greifen zahlreiche Teilnehmer auf Headsets zurück, die wiederum zum überwiegenden Teil von IP Dynamics bereitgestellt wurden. Zudem sorgen die Mobility-Funktionalität und die verbesserte Anbindung von Kolleginnen und Kollegen im Homeoffice für allseitige Begeisterung.

Insgesamt war das gemeinsame Projekt ein voller Erfolg – nicht zuletzt aufgrund des hervorragenden Zusammenspiels aller involvierten Personen. Hans-Werner Sönksen ist begeistert, „dass sich zwischen den Kollegen von KALO und IP Dynamics ausgehend von der anfänglichen Ausschreibung eine echte Teamarbeit entwickelt hat“. Laut Grandt

hatten er und sein Team dabei nicht ein einziges Mal das Gefühl, dass das Projekt in die falsche Richtung lief, stattdessen seien all ihre Anforderungen schnell in die Tat umgesetzt worden. „IP Dynamics hat uns mit hoher Flexibilität und absoluter Kompetenz überzeugt“, resümiert der IT-Projektmanager. „Unsere Wünsche wurden ernst genommen und niemals abgelehnt. Bei IP Dynamics ist der Kunde noch König und das gibt es auf dem Markt nicht häufig!“

Die ebenso vertrauensvolle wie konstruktive Zusammenarbeit wird auch in Zukunft fortgesetzt. Schließlich möchte KALO sich nicht auf dem bisher Erreichten ausruhen, sondern mit der Zeit gehen und das zuverlässig funktionierende System durch die Installation aktueller Software-Updates auch für zukünftige Anforderungen zu rüsten.



Noch Fragen?

Sprechen Sie uns für weitere Informationen zu diesem Projekt gerne jederzeit an: info@ipdynamics.de