



afb Application Services AG optimiert Infrastruktur mit VoIP

afb hat seine hausinterne Telefonie auf Voice over IP (VoIP) umgestellt. Die neue Telephonanlage bedeutet für den Software-Spezialisten halbierte Betriebskosten, Herstellerunabhängigkeit und eine zukunftsfähige Technik, die sich jederzeit erweitern lässt. So lassen sich bei Bedarf problemlos neue Standorte einbinden oder Heimarbeitsplätze integrieren. Mit der Durchführung des Projekts beauftragte das Unternehmen den Münchener Full Service-Provider SpaceNet.

Aufbruch ins VoIP-Zeitalter

Der Spezialist für schlanke Kreditvergabe-Lösungen hat sich nun für eine Optimierung der eigenen Infrastruktur entschieden – bei der Telefonie. Der Münchener Full Service-Provider SpaceNet führte den Auftrag aus und ersetzte die alte Telephonanlage durch eine Voice-over-IP-Lösung. „Mehrere Gründe haben uns zu der Umstellung auf VoIP bewegt“, erklärt Josef Pichler, Manager System Administration bei afb. „Wir haben enorm expandiert und es wurde damit auch nötig, unsere Telephonanlage um zahlreiche Nebenstellen zu erweitern und in diesem Zuge gleich zu erneuern. Außerdem liefen die Verträge für die alte Anlage aus. Eine Modernisierung der alten Anlage und der Neuabschluss von Wartungsverträgen wäre sehr kostenintensiv gewesen.“ Somit begann die Suche nach einer Alternative.

Die SpaceNet AG, die als Dienstleister bereits für die Infrastruktur des Datenverkehrs bei afb verantwortlich ist, konnte auch hier die passende Lösung anbieten: Nach eingehender Analyse der internen Telephon- und Netzinfrastruktur legte der Provider ein Angebot für eine kostengünstige und leicht administrierbare Lösung auf den Tisch und riet zu einer VoIP-Anlage. Die Vorteile von VoIP liegen sowohl in finanzieller als auch in technischer Hinsicht auf der Hand.

Schnelle Entscheidungen sind das Merkmal von afb, dem IT-Spezialisten für Kreditvergabesysteme. Finanzdienstleister, die die afb Credit Management Solution einsetzen, haben via Web-Browser Zugriff auf eine durchgängige Lösung, die alle Schritte der Kreditvergabe im Front-, Middle- und Backoffice automatisch durchführt. Die afb Credit Management Solution verkürzt die Bearbeitungszeit für Kreditentscheidungen von mehreren Tagen auf wenige Minuten.

Da es keine fest installierten Anschlüsse wie im Festnetz gibt, lassen sich Nummernvergabe, Anzahl der Nebenstellen und zusätzliche Dienste flexibel über einen mit einer entsprechenden Software bestückten Server einrichten. Wo bereits Datennetze mit der nötigen Kapazität vorhanden sind, bedarf es keiner Installation und Wartung zusätzlicher Telephonleitungen und -anlagen. Für die Umstellung der Anlage benötigt der Inhaber einen eigenen Server und VoIP-fähige Telephone. In der Regel liegen die Wartungskosten aber deutlich unter denen einer Festnetz-Telephonanlage, der Anwender ist unabhängig von Betreibern und Herstellern und muss keine Mietgebühren zahlen.

„Wir haben uns bei der Suche nach einer Alternative für die alte Telephonanlage bei verschiedenen Firmen umgesehen. Für uns spielen neben den Kosten in erster Linie die Qualität der Leistung die entscheidende Rolle. Die Kosten für das SpaceNet-Angebot lagen zwar im Mittelfeld. Wir kennen jedoch SpaceNet aus der bestehenden Zusammenarbeit und schätzen sowohl die hohe Qualität der Arbeit als auch die Arbeitsgeschwindigkeit der SpaceNet-Mitarbeiter“, erläutert Pichler.

afb Application Services AG optimiert Infrastruktur mit VoIP

Die Lösung

Vorerst setzt afb die Anlage nur für hausinterne Telefonie ein. Da bereits ein Intranet mit genügender Kapazität vorhanden war, musste SpaceNet lediglich die Server aufsetzen und die neuen IP-Telephone anschließen. Außerdem war eine Neukonfiguration des Multiplexers nötig, der der Verteilung und Zuordnung ein- und ausgehender Anrufe dient. Insgesamt verfügt der Finanzdienstleister an seinem Standort über rund 100 Nebenstellen, bei Bedarf sollen aber jederzeit weitere zugeschaltet werden können.

Während der Umstellung telephonierten die afb-Mitarbeiter über die alte Telefonanlage. Da die unterschiedliche Technik keine gemeinsamen Ressourcen benötigt, stellte der Parallelbetrieb beider Anlagen überhaupt kein Problem dar.

Die Open-Source-Software Asterisk, die SpaceNet auf dem Server einrichtete, deckt alle Funktionalitäten einer herkömmlichen Telephonanlage ab und lässt sich fast beliebig konfigurieren und erweitern. Damit ist die Software ebenso für den professionellen Einsatz bei großen Unternehmen wie für private Haushalte gut geeignet.

Die Umsetzung

Zwei zentrale Aufgaben hatten die ITK-Spezialisten zu bewältigen: Die Installation einer Ausfallsicherung und die Konfiguration der Telephonanlage. Eine Sicherung muss garantieren, dass die Telephonanlage auch bei dem Ausfall eines Servers weiterhin zuverlässig ihren Dienst verrichtet. „Aus diesem Grund haben wir einen zweiten redundanten Server eingerichtet und einen ISDN-Guard zugeschaltet, der laufend überprüft, ob der Asterisk-Server noch arbeitet“, erklärt Alexander Wägner, Projektmanager bei SpaceNet, der die Umstellung leitete. „Sollte der Server ausfallen, schaltet der Guard direkt auf den zweiten Server um.“

Anspruchsvoll gestaltete sich die komplexe Konfiguration der gewünschten Rufgruppen-Profilen und -Services wie beispielsweise Konferenzschaltungen mit Asterisk. „Die Rufgruppen-Konfiguration betrifft die Durchschaltung und Priorisierung eingehender Anrufe“, erläutert Wägner. „Dabei mussten wir festlegen, zu welchen Apparaten im Haus eingehende Anrufe zuerst durchgestellt werden und wie die Anrufe umgeleitet werden, wenn die angewählten Nebenstellen besetzt sind. Zudem werden auf unterschiedlichen Rufgruppen tageszeitabhängig verschiedene Ansagetexte eingespielt.“

Abschließend erhielten die afb-Mitarbeiter von SpaceNet eine kurze Schulung in der Bedienung der VoIP-Telephone und ihrer Funktionen.

Die Zukunft

Die Planung des Projekts begann Mitte 2006, am 25. Oktober 2006 war die Umschaltung abgeschlossen. Seitdem haben sich die Betriebskosten für die Telephonanlage halbiert. „Die VoIP-Telephonanlage läuft seit ihrer Inbetriebnahme weitgehend wartungsfrei und die Qualität der Sprachübertragung könnte nicht besser sein“, lobt Pichler. Und auch mit der Betreuung durch seinen Dienstleister zeigt sich Pichler höchst zufrieden: „Uns hat die unkomplizierte Implementierung und der problemlose Ablauf bei der Umstellung beeindruckt. Die SpaceNet-Mitarbeiter sind vorbildlich auf alle unsere Wünsche eingegangen.“

afb rechnet mit der Amortisation der Kosten nach zwei Jahren. Damit verfügt das Unternehmen nun über eine ausbaufähige Anlage, mit der die Einbindung neuer Nebenstellen jederzeit möglich ist. Durch den Einsatz von Open-Source-Software und die volle Verfügung über die eigene Anlage ist die Firma unabhängig von Herstellern und Anbietern. Sollte sich afb in Zukunft entscheiden, auch bei der externen Telefonie auf VoIP umzustellen, steht einer schnellen Umsetzung dieses Wunsches nichts im Wege.



Die Münchener afb Application Services AG optimiert komplette Geschäftsprozesse im Kreditvergabebereich von Banken und Leasinggesellschaften. Modernste IT-Lösungen auf Basis des Application Service Providing ermöglichen die Automatisierung des gesamten Kreditvergabeprozesses – vom Antrag über die automatische Kreditent-

scheidung und -bearbeitung bis zur Valutierung und Bestandsverwaltung. Anwendungen der afb werden heute international genutzt: Namhafte Kunden aus dem Finanzdienstleistungssektor erwirtschaften wesentliche Teile ihres Umsatzes mit Lösungen der afb. Zu den Bekanntesten gehören u.a. Cashgate, FFS Bank, GE Money Bank, General Motors Acceptance Corporation, Honda Bank, Santander Consumer Bank S.A.