



**EW GROUP**

**IT-Abteilung**

Installation und Einrichtung einer Cloud-Telefonanlage als IT-Service

# VORSTELLUNG

Pascal Grave

- Geb. 22.02.1998 (22 J.)
- Auszubildender zum Fachinformatiker für Systemintegration



EW GROUP GmbH

- Holdinggesellschaft
- Firmensitz in Visbek
- 1928 gegründet
- Zu 100% in Familienbesitz



# GLIEDERUNG

- Firmenstruktur EW GROUP GmbH
- EW GROUP IT-Abteilung
- Wieso eine Cloud-Telefonanlage?
- Projektplanung
  - Ist-Zustand
  - Tochterunternehmen
  - Anforderungen
  - Nutzwertanalyse
- Funktion
- Einrichtung
  - Einer Nebenstelle
  - Einer Warteschleife
- Projektphasen
- Fazit/Ausblick

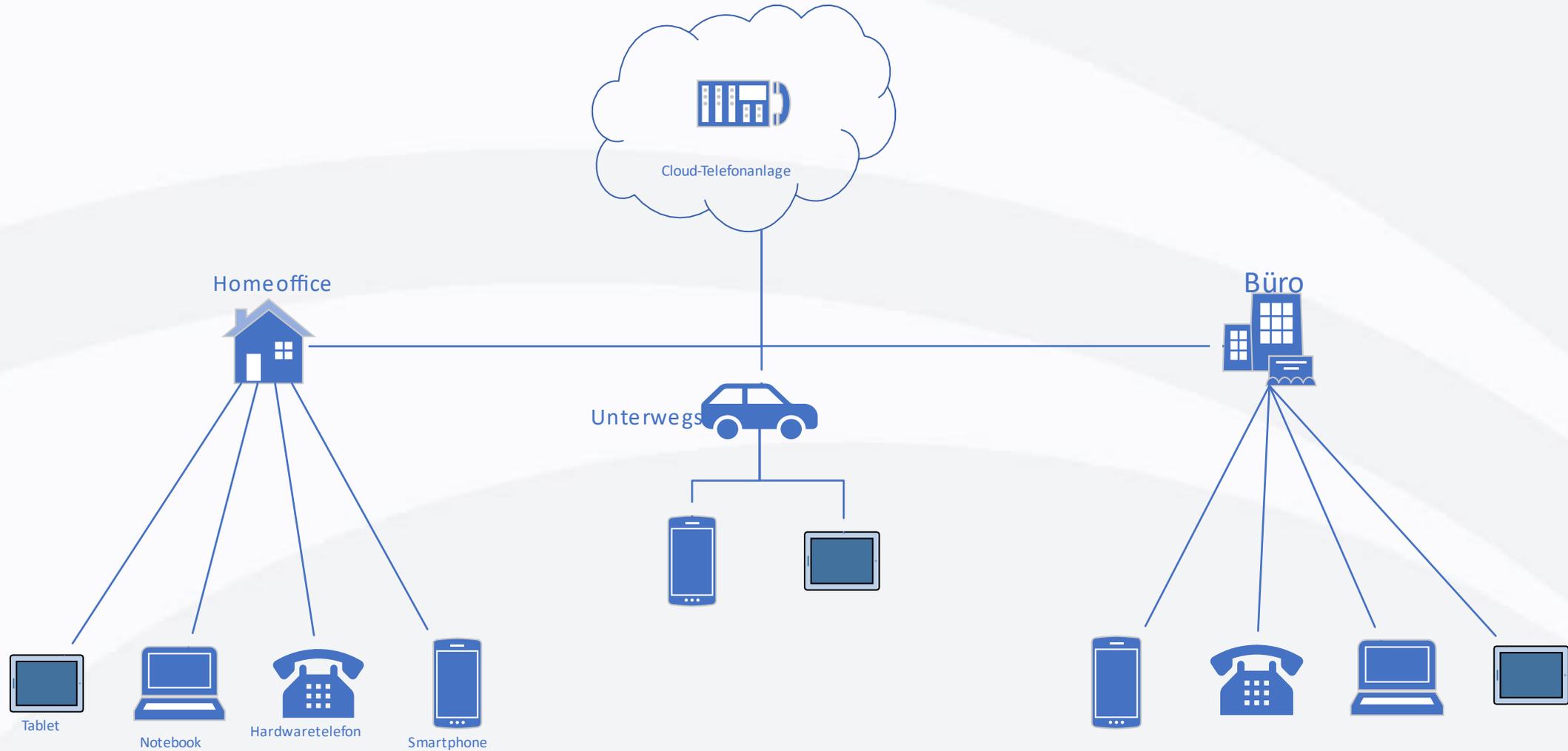
# FIRMENSTRUKTUR EW GROUP

- > 165 Tochterunternehmen in > 45 Ländern
- Kerngeschäft:
  - Tiergenetik (Geflügel & Fisch)
  - Tiergesundheit (Tiervakzine & Impfstoffeier)
  - Tierernährung (Futteradditive)
  - Lebensmittelindustrie
- > 13.800 Mitarbeiter (2018/19)

# EW GROUP IT-ABTEILUNG

- Abteilung innerhalb der EW GROUP GmbH
- ansässig in Visbek
- 16 Mitarbeiter
- Bereitstellung von IT-Services für Tochterunternehmen der EW GROUP GmbH
  - Standardservice
  - Beratung und Durchführung von Projekten
- Eckdaten
  - ~1000 Anwender

# WIESO EINE CLOUD-TELEFONANLAGE?



# IST-ZUSTAND

- Verwaltung der Telefonanlagen eigenständig durch die Tochterunternehmen
- Bereitstellung der Telefonanlagen durch verschiedenste Dienstleister
- Zusätzliche Telefonleitung zur Internetleitung
- Nutzung der Rufnummer nur im Büro möglich
- Weiterleitung ist nur vom Hardwaretelefon einrichtbar
- Hybride Datenanbindung an den Standorten

# TOCHTERUNTERNEHMEN

ADI Solutions GmbH



- Softwareentwicklung
- sechs Mitarbeiter
- ansässig in Osnabrück

# ANFORDERUNGEN

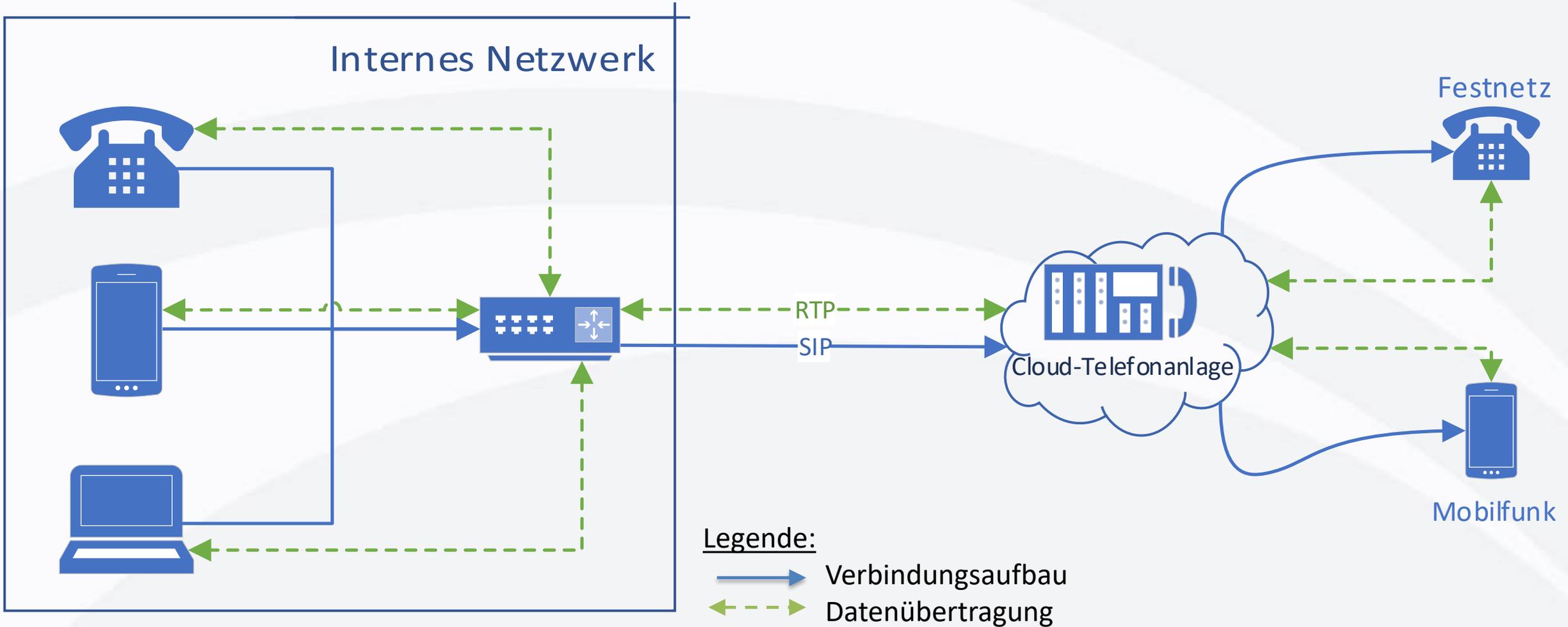
- Mandantenfähigkeit
- Großes Funktionsspektrum
- Anwenderfreundlicher und moderner CTI-Client / Softphone
- Nutzung der bereits vorhandenen Hardwarekomponenten
- Gute Sprachqualität
- Rufnummernmitnahme
- Kostenersparnis

# NUTZWERTANALYSE

Kriterien	Gewichtung	Toplink		Cloudphone		Microsoft Teams	
		Bewertung	Gesamt	Bewertung	Gesamt	Bewertung	Gesamt
<b>Kosten</b>	20%	3	0,6	5	1	4	0,8
<b>Bedienbarkeit CTI-Client</b>	15%	2	0,3	4	0,6	3	0,45
<b>Funktionsumfang</b>	25%	5	1,25	5	1,25	4	1
<b>Sprachqualität</b>	30%	5	1,5	5	1,5	4,5	1,35
<b>unterstützte Geräte</b>	10%	5	0,5	5	0,5	2	0,2
<b>Gesamt</b>	100%		4,15		<b>4,85</b>		3,8



# FUNKTION



# EINRICHTUNG EINER NEBENSTELLE

Teilnehmer anlegen

Typ \* Teilnehmer

Bereich \* Mitarbeiter

Rufnummer \* - Bitte wählen -  
Nur zugewiesene Rufnummern anzeigen

Interne Nummer \* 72

Benutzername jdoe

Vorname \* John

Nachname \* Doe

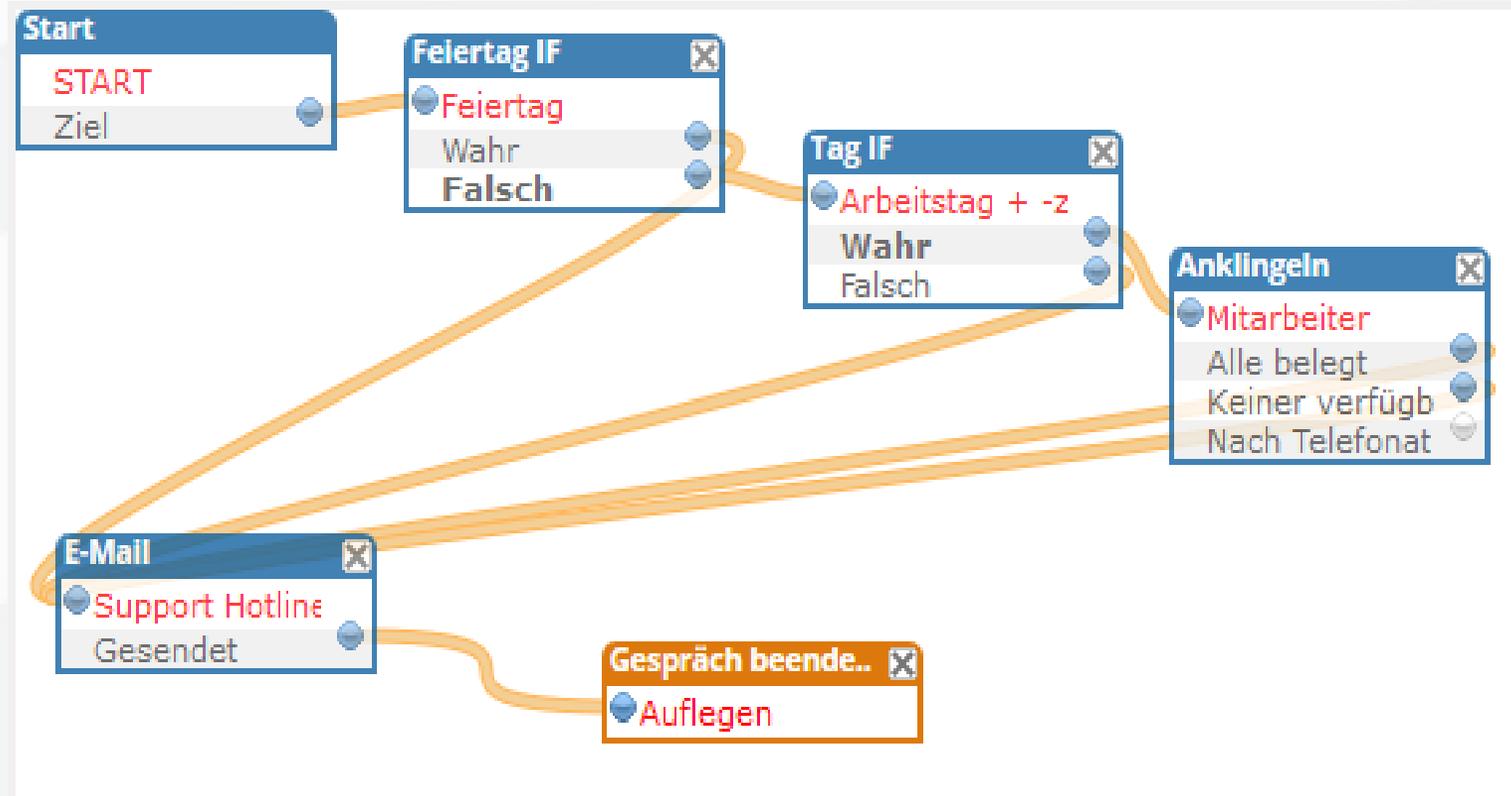
E-Mail

Passwort \* •••••••• Generiere Passwort

Passwort (Wiederh.) \* ••••••••

# EINRICHTUNG DER WARTESCHLEIFE

- Support Hotline der ADI Solutions GmbH



# PROJEKTPHASEN

Projektphasen	Zeitplanung in h		
	Soll	Ist	Differenz
Definitionsphase	3	3	0
Planungsphase	13	16	3
Realisierungsphase	15	12	-3
Abschlussphase	4	4	0
<b>Gesamt</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>0</b>

# FAZIT/AUSBLICK

- Funktionstest war erfolgreich
- Warteschleifen erleichtern die tägliche Arbeit
- Erweiterungen sind individuell möglich
- Bereitstellung einer auf die Anforderungen des Kunden zugeschnittenen Cloud-Telefonanlage möglich

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT**



**IT-Abteilung**