



CASE STUDY

BRANCHE: ENERGIEVERSORGUNG

REGION: DEUTSCHLAND

UNTERNEHMEN: EWE AG

# EWE VIRTUALISIERT SEINE TELEFONANLAGE

Cloud-Lösung macht die Unternehmenstelefonie einfacher, flexibler und kostengünstiger



Der Energieversorger EWE hat seine Unternehmenstelefonie komplett auf eine virtuelle Telefonanlage umgestellt. Sie bietet alle Funktionen, die man heute von einer modernen TK-Anlage erwartet – und noch einiges mehr. Das Konzept wurde von der Konzerntochter EWE TEL entwickelt. Es nutzt Alcatel-Lucent Enterprise-Technologie für eine Private Cloud-Lösung, die alle bisher installierten Telefonanlagen ersetzt. Das vereinheitlicht, vereinfacht und modernisiert die Infrastruktur und bietet neben erheblichen Kostenvorteilen deutlich mehr Flexibilität und Sicherheit. Die hochverfügbare Lösung wird in den Hochsicherheitszentren von EWE TEL gehostet, sodass die sichere lokale Datenhaltung in der EWE Business Cloud gewährleistet ist. Nach dem erfolgreichen Pilotprojekt bietet EWE TEL die Lösung auch für seine Geschäftskunden am Markt an. Konkrete weitere Projekte sind bereits in Sicht.



## EWE

Energie, Telekommunikation und Informationstechnologie – EWE verbindet die Schlüsselbranchen der Energieversorgung von morgen.

Die Wurzeln der Unternehmensgruppe liegen in der Energieversorgung. Heute beliefert EWE über 1,3 Millionen Kunden mit Strom und rund 1,7 Millionen mit Gas.

Die Telekommunikationssparte betreut rund 700.000 Kunden. Die Tochtergesellschaft BTC gehört zu den 25 größten deutschen IT-Firmen.

Die EWE AG mit Hauptsitz in Oldenburg steuert als Holding des EWE-Konzerns die Aktivitäten der Tochtergesellschaften. Mit rund 10.000 Mitarbeitern und über acht Milliarden Euro Umsatz ist EWE eines der größten kommunalen Unternehmen Deutschlands.



## PILOTPROJEKT IM EIGENEN HAUS

Seit mehr als 80 Jahren liefert EWE (ehemals: Energieversorgung Weser-Ems) seinen Kunden zuverlässig Strom und Wärme. Der fünftgrößte deutsche Energieversorger ist Vorreiter bei erneuerbaren Energien und Experte für sichere Netze. Er liefert seinen Kunden neben Strom und Erdgas auch Telekommunikationsprodukte und IT-Dienstleistungen für Privatkunden, Geschäftskunden und Kommunen.

Der Telekommunikationsanbieter EWE TEL in Oldenburg, ein Tochterunternehmen der EWE AG, bietet seit Anfang 2015 eine virtuelle Telefonanlage an. Die Private/Enterprise-Cloud-Lösung wird in den regionalen, hochsicheren Rechenzentren von EWE TEL gehostet, kann flexibel konfiguriert werden und bindet keine Ressourcen beim Kunden. Sie basiert auf der Alcatel-Lucent Enterprise-Lösung OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC).

Bereits vor der Markteinführung hat EWE TEL begonnen, die neue Lösung im EWE-Konzern einzuführen.

## HETEROGENE INFRASTRUKTUR

Vor dem Beginn des Projekts gab es im EWE-Konzern viele Telefonanlagen von unterschiedlichen Herstellern. Sie unterstützten insgesamt rund 15.000 Ports – neben den Telefonen der 9.100 Mitarbeiter auch 6.000 Modems für diverse Anforderungen, beispielsweise für die Zählerfernauslesung oder die Steuerung von Pumpen.

Diese heterogene Infrastruktur sollte effizienter und effektiver gestaltet werden. Zwei Ziele wurden dabei verfolgt: Die neue Lösung sollte auf einheitlichen Komponenten basieren und so den Aufwand für Installation, Betrieb und Wartung senken. Und sie sollte zukunftsfähig sein und den künftigen Einsatz neuer Funktionen und Applikationen ebenso ermöglichen wie die Konvergenz von Daten- und Sprachkommunikation.

Ein ganz wichtiges Thema bei EWE ist die Ausfallsicherheit: Um seiner Versorgungspflicht gerecht zu werden, muss das Unternehmen bei einem Netzausfall dafür sorgen, dass seine Mitarbeiter sehr schnell wieder telefonieren können. Datenschutz und Datensicherheit spielen bei einem Versorger ebenfalls eine große Rolle.

## IMPLEMENTIERUNG

Insgesamt sind bei EWE knapp 300 Standorte auf die neue Lösung umzustellen. Die Implementierung erfolgt gestaffelt; sie begann im April 2014 und wird Ende 2016 abgeschlossen sein. EWE TEL hat zunächst einige Vertriebs- und Netzregionen umgestellt, nun folgen zeitnah die großen Standorte, an deren Campus-Netze mehrere tausend Mitarbeiter angeschlossen sind. Hierzu gehören die Konzernzentrale in Oldenburg mit 2.500 Mitarbeitern und die Standorte Bremen und Paderborn.

## HERAUSFORDERUNGEN

- Telefonanlagen unterschiedlichster Hersteller im Einsatz
- Hoher Aufwand für Wartung der heterogenen Infrastruktur, Updates, Upgrades etc.
- Zukunftssicherheit nicht gegeben

## LÖSUNGEN

- Lösung auf Basis der OpenTouch® Enterprise Cloud
- OmniPCX® Enterprise Communication Server
- Alcatel-Lucent 8068 Premium DeskPhones

## VORTEILE

- Konzernweit einheitliche, zukunftsfähige Infrastruktur
- Höchste Flexibilität bei niedrigen Betriebskosten, keine Vorabinvestition in Hardware oder Software
- Sichere Implementierung in der EWE Cloud, Ausfallsicherheit durch zweites Rechenzentrum

## DIE NEUE LÖSUNG

Die OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC)-Lösung wird in zwei Rechenzentren von EWE TEL gehostet. Die Konfiguration ist georedundant ausgelegt, umfasst also an beiden Standorten exakt die gleichen Komponenten und bietet damit maximale Ausfallsicherheit. Der zweite Server ist im Hot-Standby und wird aktiv, sobald der primäre Server ausfällt.

Kern der neuen Lösung ist der OmniPCX® Enterprise Communication Server. Installiert wurde auch die OpenTouch®-Suite für erweiterte Funktionen, zum Beispiel für die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitern oder die Einbindung von Multimedia. Für die Administration werden das OmniVista® 8770 Network Management System, der OpenTouch® Session Border Controller (SBC) und weitere Alcatel-Lucent Enterprise-Komponenten eingesetzt.

In der neuen Umgebung telefonieren die Mitarbeiter mit Tischtelefonen der Modellreihe Alcatel-Lucent 8068 Premium DeskPhones oder über ihre Mobiltelefone.

## EINHEITLICH, FLEXIBEL, ZUKUNFTSFÄHIG

Mit der Einführung der Business Cloud-Lösung wurde die heterogene Infrastruktur durch eine zukunftsfähige und intelligente Plattform ersetzt. Damit kann nun beispielsweise auch das Desk Sharing von Mitarbeitern unterstützt werden, die an mehreren Standorten arbeiten. Es entsteht weniger Aufwand für die Einrichtung von Arbeitsplätzen, zum Beispiel für neue Mitarbeiter oder nach Umzügen, wie sie bei großen Unternehmen häufig vorkommen.

„Die virtuelle Telefonanlage bietet uns höchste Flexibilität bei vollständiger Kostenkontrolle“, freut sich Ludwig Kohnen, Geschäftsführer EWE VERTRIEB und EWE TEL. „Durch das flexible Lizenzierungsmodell zahlen wir nur für die Komponenten, die wir jeweils nutzen. Dadurch konnten wir erhebliche Einsparpotenziale realisieren.“

Die neue Lösung ist zukunftsfähig und kann künftig flexibel um neue Funktionen und Applikationen erweitert werden. Bereits heute bietet sie die Voraussetzungen für eine hohe Mobilität der Mitarbeiter, die über Smartphones oder Tablets auf die Telefonanlage zugreifen können. Viele weitere Optionen sind mit der OpenTouch®-Lösung verfügbar: Konferenzschaltungen, Gebühren-erfassung, um nur einige zu nennen.

Die Implementierung in der Cloud ist leichter, billiger und effizienter als die Installation einer dedizierten TK-Anlage vor Ort. Sie bietet deutlich mehr Flexibilität, bindet weniger IT-Ressourcen und vereinfacht das Einspielen von Updates und Upgrades, das nun auf den zentralen Servern erfolgt und nicht mehr an allen einzelnen Standorten.

## SICHERHEIT

„Die Cloud ist wesentlich sicherer als herkömmliche Telefonanlagen“, sagt Ingmar Schmidt, EWE TEL Datenschutzbeauftragter. „Denn sie wird zentral gesteuert und überwacht – von Experten, die mit dem System vertraut sind und bei Bedarf jederzeit direkt eingreifen können. Ein wesentliches Sicherheitsrisiko ist damit ausgeschaltet: mangelndes Fachwissen beim Endkunden. Und die Daten verschwinden nicht im Nirvana einer Public Cloud. Sie werden in der regionalen EWE-Cloud bei der EWE TEL sicher und lokal gespeichert.“

Zur Sicherheit tragen zwei wesentliche Faktoren bei: Die Rechenzentren von EWE TEL befinden sich in Deutschland und unterliegen damit den strengen deutschen Datenschutzbestimmungen. Außerdem stellt EWE TEL sicher, dass es auch künftig – wenn das System von weiteren, externen Kunden genutzt wird – immer ein dediziertes logisches Netz pro Kunde geben wird, sodass eine Vermischung der Daten mehrerer Kunden oder ein Zugriff auf fremde Daten technisch ausgeschlossen sind.

## ERSTES PROJEKT – VON VIELEN

„Wir wollten von Anfang an ein maßgeschneidertes Produkt anbieten“, so Dr. Ralf Stolle, Leiter Produktmanagement Geschäftskunden von EWE TEL. „Deshalb haben wir über 500 Kunden befragt.“ Das Ergebnis der Befragung war eindeutig: Die Unternehmen wollen eine flexible und leicht handhabbare Anlage, die keine internen Ressourcen bindet. Diese Anlage bietet EWE TEL nun auf Basis der Alcatel-Lucent Enterprise-Technologie an. „Das Pilotprojekt bei unserem Mutterkonzern hat uns die Möglichkeit gegeben, unser Konzept einem ausgiebigen Praxistest in einer großen, komplexen Umgebung zu unterziehen“, so Dr. Stolle weiter. „Die Erfahrungen aus diesem ersten, sehr erfolgreichen Projekt werden wir nun in die nächsten Projekte einbringen, die wir in Kürze mit anderen Kunden umsetzen werden.“

**enterprise.alcatel-lucent.de** Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (Juli 2016)