

**Dank Cisco und Polycom® KIRK DECT:**

# IP-Telefonie wird beim führenden Toyota-Vertragshändler Motor Company möglich

Die M.C.F. Motor Company Fahrzeugvertriebsgesellschaft mbH hat mit dem Umzug in ihre neu errichtete Unternehmenszentrale die Chance zu einer kompletten Neustrukturierung des internen Kommunikationsnetzes genutzt und sich für eine hochintegrierte Kommunikationslösung mit Telefonie auf IP Basis entschieden.

Die M.C.F. Motor Company Fahrzeugvertriebsgesellschaft mbH wurde im Jahr 1976 in Berlin gegründet und hat sich in den vergangenen 30 Jahren zu einem der erfolgreichsten Toyota-Vertragshändler Deutschlands entwickelt. Die expandierende Unternehmensgruppe mit Sitz in Berlin-Reinickendorf verfügt über eine moderne Zentrale und 13 Außenstellen im Raum Berlin und Brandenburg. Als Vertragshändler wurde das Unternehmen vollständig in die Vertriebsstruktur von Toyota integriert und unterstützt das Marketingkonzept des Herstellers. Für Kunden entsteht so der Eindruck eines Toyota-Filialunternehmens mit Rundum-Service aus einer Hand. Das Geschäft umfasst: Vertrieb von Neuwagen und Gebrauchtwagen der Marken Toyota, Lexus, Honda und Daihatsu, Beratung und Betreuung von Toyota-Privatkunden, Garantie- und Reparaturabwicklung in eigenen Werkstätten, umfassende Service-Angebote für Unternehmenskunden einschließlich Full-Service-Leasing sowie als Zusatzgeschäft eine Tankstelle. Die langfristige Bindung von Kunden steht ganz im Mittelpunkt. Als modernes Unternehmen setzt die Motor Company deshalb auf moderne Kundenbindungsmittel wie eine Kundenkarte mit Bonussystem, aber auch auf Bewährtes: das Telefon.

## Die Herausforderung

Patrick Liebmann, technischer Leiter bei der Motor Company, konkretisiert die Projektanforderungen: „Der bevorstehende Umzug in unsere neu errichtete Zentrale in Berlin-Reinickendorf war für uns ein wesentlicher Anlass, unsere heterogen gewachsene Kommunikationsinfrastruktur zu überdenken und neu zu organisieren. Die Chance, im Bereich Kommunikation einen strukturierten Neuanfang zu gestalten, wollten wir unbedingt nutzen und die bisherigen Funktionen erweitern. Zentrale Administrierbarkeit von Nutzerprofilen, mehr Ausfallsicherheit und eine bessere Erreichbarkeit für mobile Mitarbeiter waren die wesentlichen Anforderungen an die neue Lösung.“ Für die gesamte Projektleitung für dieses Projekt im Bereich IT und Kommunikation ist bei der Motor Company Patrick Liebmann verantwortlich. Ziel war es ebenfalls, eine komplett neue Netzwerkinfrastruktur mit allen aktiven Komponenten wie Switches und VPN-Routern in der Zentrale und in den Außenstellen zu schaffen.

„Anfang des Jahres 2008 haben wir mit der Suche nach einer Kommunikationslösung begonnen“, so Patrick Liebmann. Handlungsbedarf bestand vor allem deshalb, weil die bisher eingesetzte konventionelle TK-Anlage mit ISDN-Technologie bis an ihre Grenzen ausgereizt war und es immer wieder zu Hardware-Ausfällen kam, die nur sehr zeitaufwendig behoben werden konnten. Die Landschaft gestaltete sich zudem sehr heterogen und die Komponenten der unterschiedlichen Hersteller konnten aufgrund von Inkompatibilität der Systeme untereinander nicht beliebig ersetzt oder ausgetauscht werden. Daher sollte die Anlage durch eine zeitgemäße Telefonie-Lösung mit mehr Kapazität, Stabilität und weiter-

gehenden Funktionen ersetzt werden. Im Zuge der Neustrukturierung sollten ebenfalls die bisher in den Niederlassungen des Unternehmens verteilten und sehr aufwendig zu administrierenden VPN-Router, Hubs und Switches umgestellt werden.

„Zum Zeitpunkt des Umzugs wollten wir komplett auf eine einheitliche Systemplattform umgestellt haben. Dabei war das wichtigste Kriterium, dass wir eine Lösung schaffen, die wir mit einem möglichst geringen Aufwand warten können. Gleichzeitig sollte sie so flexibel sein, dass alle Geschäftsbereiche in ein einheitliches Unternehmensnetz integriert werden und ein Internetzugang für alle Außenstellen allein über ein einzelnes, in der Zentrale stehendes Internet-Gateway besteht. Dies sollte den Verwaltungsaufwand im Bereich IT-Sicherheitsmanagement erheblich senken. Bisher musste jeder einzelne Router oder Switch einer Außenstelle vor Ort gewartet und aktualisiert werden, was aufgrund unserer Expansion mit wachsenden Mitarbeiterzahlen und neu hinzukommenden Außenstellen schließlich nicht mehr zumutbar war“. Um den Verwaltungsaufwand so niedrig wie möglich zu halten, sollte die Administration der gesamten Netzwerkarchitektur künftig an einen Dienstleister ausgelagert werden.

## Die Entscheidung

Zur Definition der konkreten Anforderungen formulierte die Geschäftsleitung des Autohauses mit Unterstützung von Patrick Liebmann eine Ausschreibung, zu dem Angebote von sechs lokalen Dienstleistern aus dem Raum Berlin-Brandenburg eingeholt und eingehend geprüft wurden. Im Zentrum der Ausschreibung stand das Ziel und der Wunsch, für das expandierende Autohaus ein strukturiertes Netzwerk basierend auf einer modernen IP-Architektur einschließlich eines neuen Kommunikationsnetzes zu schaffen, das heutigen Anforderungen entspricht. Im Fokus stand die Senkung des Verwaltungsaufwands, die Senkung der Betriebskosten und eine optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse. Aufgrund positiver Erfahrungen aus der Vergangenheit legte das Autohaus großen Wert darauf, dass der künftige Netzdienstleister von einem lokalen Berliner Provider mit eigenem physikalischem Datennetz gestellt wurde. Dazu Patrick Liebmann: „Die Erfahrung zeigte, dass eigene physikalische Netze auf Provider-Seite geringere Ausfallzeiten für den Kunden bedeuten.“ Nach einer dreiwöchigen Evaluierung fiel die Wahl auf die globits GmbH, einem Lösungsintegrator aus Berlin, der das preislich attraktivste Finanzierungsangebot basierend auf einer Cisco-Architektur unterbreitet hatte. Das Angebot beinhaltete den Wechsel des bisher genutzten Netzproviders Telekom auf den Anbieter Versatel. Patrick Liebmann: „Am Anfang der Ausschreibung war für uns völlig offen, ob es eine IP-Telefonie-Lösung oder eine klassische TK-Lösung werden sollte. Die administrativen und kostenmäßigen Vorteile, die globits positiv hervorgehoben hatte, machten jedoch bald deutlich, dass der IP-Telefonie der Vorzug zu geben sei.“



**comPLUS**  
Generaldistribution

 **POLYCOM®**

Als Komplettanbieter im Bereich Informationstechnologie kümmerte sich globits um die Bereitstellung der Infrastruktur einschließlich Hardware und Software in den Räumen des Autohauses, die Entwicklung, Implementierung und den Betrieb von speziell zugeschnittenen Anwendungen und die Anpassung bestehender CRM- und ERP-Systeme auf den Kunden.

globits installierte zur Steuerung und Vermittlung des neuen IP-basierenden Telefonsystems eine Kombination aus Cisco Unified Communications Manager (CUCM / CallManager) auf KIRK Wireless DECT-Server Serie IP 600v3 von Polycom im Parallelbetrieb an der Zentrale und einer weiteren Niederlassung, um sich gegen Ausfälle abzusichern. Der CUCM sollte künftig alle notwendigen Komponenten und Funktionen der Voice over IP-Anlage steuern. Als Handgeräte für die Mitarbeiter wählte globits robuste Polycom® KIRK DECT Handsets der Serie 4020 und 4040, die speziell für den Einsatz in kritischen Umgebungen wie Werkstätten oder Räumen mit gefliesten Böden konzipiert wurden. Um die Installation des privaten virtuellen Netzwerks (VPN) auf Basis einer aktuellen Multiprotocol Label Switching (MPLS)-Technologie zur ausfallsicheren Vernetzung der Zentrale mit den Außenstellen kümmerte sich der Netzprovider Versatel. Mit dem neuen Netz erhalten alle Mitarbeiter einen standortunabhängigen Zugriff auf den zentralen Datenbestand, ihre E-Mails und auf die für das Tagesgeschäft wichtigen Anwendungen wie z.B. das „Toyota Informations System“ und Wagenmodell-Konfigurationen. „Der Echtzeit-Zugriff ist wesentlich für effiziente Abläufe in allen unseren Geschäftsbereichen einschließlich Vertrieb, Auftragsbearbeitung, Service und Controlling“, sagt Patrick Liebmann. Je nach Höhe des Datenaufkommens sind die Standorte über SDSL- oder Glasfaserverbindungen an das Corporate Network angeschlossen.

## Der Wechsel

Um die geplante Migration unterbrechungsfrei sicher zu stellen, wurden zunächst an der ausgedienten Zentrale in Berlin-Reinickendorf und einigen Vertriebsniederlassungen nach und nach die neue Netzwerkstruktur mit dem CUCM, den Polycom® KIRK DECT-Servern und ersten Telefonen im Parallelbetrieb mit der alten Telefonanlage installiert. Zu diesem Zeitpunkt war die Aufschaltung auf die neue MPLS-Infrastruktur durch Versatel bereits abgeschlossen. Die Installation der Hardware- und Software-Komponenten und die Einrichtung der User hat das Systemhaus globits durchgeführt. Bei der Installation der Polycom® KIRK Wireless DECT-Server vergab globits auf Basis des vom Toyota-Händler erstellten Rufnummernplans die Nummern für die schnurlosen und schnurgebundenen Mitarbeitertelefone.

„Die Entscheidung zu einer Neustrukturierung des Netzwerks war für uns auch mit dem Wunsch zur Erweiterung der internen Erreichbarkeit verbunden. Unsere Kundenbetreuer müssen auch dann telefonisch erreichbar sein, wenn sie in unterschiedlichen Niederlassungen arbeiten, etwa als Urlaubsvertretung für Kollegen. Dank der Technologie von Polycom® KIRK DECT bleiben sie stets unter derselben Nummer erreichbar, unabhängig davon, in welcher Niederlassung sie sich aufhalten“.

An der Zentrale und den Niederlassungen telefonieren seit März 2008 rund 300 Mitarbeiter der Motor Company mit insgesamt 180 robusten Polycom® KIRK DECT Handsets. Interne und externe Gespräche laufen seit dieser Zeit über die Cisco-Infrastruktur bestehend aus Switches der Reihe Cisco Catalyst 3560. Diese Switches der Enterprise-Klasse eignen sich besonders für Unternehmen, die in ihre LAN-Infrastruktur neue Produkte und Anwendungen integrieren möchten, wie zum Beispiel IP-Telefonie.

## Fazit

Das Toyota-Autohaus Motor Company hat sich mit dem hausinternen MPLS-Netzwerk, Cisco Unified Communications Manager, Polycom® KIRK Wireless DECT Server IP 600v3 und KIRK DECT Handsets eine moderne und zukunftssichere Lösung aufgebaut. Die Komponenten arbeiten auf der Basis technischer Standards perfekt zusammen und erfordern nur ein Mindestmaß an Konfiguration und Administration durch den Kunden.

„Bei der Entscheidung für DECT und gegen eine reine Voice over WLAN-Telefonie stand die Wirtschaftlichkeit im Vordergrund. Beim flächigen Einsatz überzeugt DECT eindeutig mit einer ausgereiften, nahezu ausfallsicheren Technologie mit einer großen Reichweite auch in mehrstöckigen Gebäuden.“, sagt Heiko Kleintz, Projektverantwortlicher bei globits.

Patrick Liebmann resümiert: „Mit der neuen Voice over IP-Infrastruktur haben wir in allen Bereichen gewonnen. Unsere alten Telefonanlagen wurden durch Cisco in Zahlung genommen. Alle internen Gespräche zwischen den Niederlassungen laufen heute über das MPLS-Netz und sind somit frei von Kosten, insgesamt wurden im Bereich Telefonie ca. 50 Prozent der laufenden Kosten eingespart. Genau mit dieser Differenz können wir das ganze Projekt finanzieren.“

## Weitere Informationen

Complus. Aus Liebe zur Kommunikation.  
DECT · WiFi · VoIP · Conferencing  
[www.complus.de](http://www.complus.de)