

## CUSTOMER CASE STUDY



### Telefonie konzernweit auf einheitlichem Stand

Die Telefonie verschiedener Niederlassungen im In- und Ausland auf gleichen Stand zu bringen und zu vereinheitlichen, ist für jedes Unternehmen eine Herausforderung. Die P&I AG hat diese Aufgabe dank STARFACE Excellence Partner Unified Solutions gelöst. Über einen Anlageverbund sind alle installierten STARFACE Anlagen vernetzt und somit zentral administrierbar.

Die P&I AG mit Hauptsitz in Wiesbaden betreut an 6 Standorten in Deutschland und weiteren 4 im europäischen Ausland mehr als 3.000 Direktkunden. Entsprechend der Unternehmensgröße und räumlichen Entfernung ist die Kommunikation zwischen den einzelnen Standorten eine Herausforderung.

In der Vergangenheit kümmerten sich die einzelnen Standorte selbst um ihre Telefonie, was einen technologischen Wildwuchs zur Folge hatte. Also entschlossen sich die Verantwortlichen bei P&I im Sommer 2011 ein neues und einheitliches Telefon-System für alle europäischen Standorte einzuführen. In der Entscheidungsphase evaluierte P&I unterschiedliche TK-Systeme und Anbieter. Im finalen Pitch konnte sich der STARFACE Excellence Partner Unified Solution GmbH gegen den noch im Rennen verbliebenen Mitbewerber durchsetzen. „STARFACE erfüllte für uns letztendlich am besten die geforderten Kriterien.“

#### Projekt-Highlights

- Vernetzung von 10 STARFACE Systemen in Deutschland und im europäischen Ausland (Österreich, Schweiz, Slowakei)
- Ca. 480 Benutzer über alle 10 Standorte verteilt
- Kunden-individuelle Weiterentwicklung des STARFACE Clients, um aus der „Globalen Adressliste / GAL“ in Outlook zu wählen
- Kunden-individuelle Entwicklung des Moduls „Email bei verpassten Anruf“
- Integration des eigenentwickelten CRM Systems von P&I

» STARFACE erfüllte für uns letztendlich am besten die geforderten Kriterien. Dank des Modulkonzepts erlaubt es die Anlage, unsere Telefonie nahtlos in die Geschäftsprozesse einzubinden. Dies versprach uns die größtmögliche Zukunftssicherheit. «

Holger Kienast  
 Einkaufsleiter P&I Personal & Informatik AG

Dank des Modulkonzepts erlaubt es die Anlage, unsere Telefonie nahtlos in die Geschäftsprozesse einzubinden. Dies verspricht uns die größtmögliche Zukunftssicherheit“, erläutert P&I Einkaufsleiter Holger Kienast.

### Anlagenverbund aus deutschen und europäischen Standorten

STARFACE Excellence Partner Unified Solution / Wiesbaden, installierte an den Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und der Slowakei je nach Standortgröße STARFACE Enterprise, Advanced und Pro Systeme. An den Standorten Bratislava und Zilina/Slowakei wurden erstmalig slowakische SIP Provider in STARFACE integriert. Darüber hinaus schulte die Unified Solution GmbH die rund 450 Mitarbeiter in den jeweiligen Niederlassungen und unterstützt die P&I AG im Rahmen einer Maintenance-Vereinbarung bei allen anfallenden Service- und Wartungsarbeiten im Tagesgeschäft.

Bei den Endgeräten fiel die Wahl auf hochwertige IP-Telefone von Siemens Enterprise Communications. Zum Einsatz kommen die High-End-Modelle Openstage 40 und Openstage 60. Die IP-Telefone integrieren sich nahtlos als Systemtelefone in STARFACE, so dass alle wichtigen Funktionen auch direkt vom Endgerät bedient werden können. Eine Vielzahl der Endgeräte wurde zusätzlich mit hochwertigen Plantronics CS540 DECT Headsets ausgestattet, um

### Das Unternehmen P&I AG

P&I Personal & Informatik AG mit Hauptsitz in Wiesbaden ist eines der bedeutendsten und namhaftesten Unternehmen der HR-Industrie in Europa. Seit 1968 widmet sich P&I den Herausforderungen des Human Resource Managements in den jeweiligen Produktzyklen. P&I hat sich einen Namen als Spezialist gemacht und steht für einfache und verständliche Produkte. Das Herzstück ist P&I BIG DATA – das konsolidierte Wissen aus tausenden Installationen, die P&I Experten durchgeführt haben. Als strukturierte Sammlung ist dieses Know-how in einer 'virtuellen Welt' abgelegt. Der Zugang hierzu erfolgt mit der Cloud-Software P&I LOGA3. Damit präsentiert P&I die technologisch fortschrittlichsten Lösungen am Markt. P&I bleibt die Premiümlösung für große öffentliche Verwaltungen, Consulting, Services rund um die HR-Software und HR-Outsourcing runden das Portfolio ab.

### Das ist Unified Solution

Der STARFACE Excellence Partner Unified Solution GmbH bietet seinen Kunden eine umfassende und individuelle Beratung, die alle Bereiche ihrer Telekommunikation von der Tarifstruktur bis hin zur eingesetzten Technik berücksichtigt. In diesen Bereichen ist er als Unternehmensberatung für mittelständische Unternehmen tätig. Ziel ist es, bei den Kunden die geschäftliche und mobile Kommunikation effizienter zu gestalten und gleichzeitig die Telekommunikationskosten zu reduzieren. Erreicht wird das durch ein einheitliches Konzept aus Festnetztelefonie, Mobilfunk und eingesetzter TK- und IT-Technik mit einem Ansprechpartner, der sich in allen Bereichen auskennt.

[www.unified-solution.de](http://www.unified-solution.de)

eine flexible und mobile Nutzung am Arbeitsplatz zu ermöglichen. Alle TK-Anlagen sind innerhalb eines Anlagenverbundes vernetzt und somit zentral administrierbar.

### Individuelle Wünsche berücksichtigt

Um den individuellen Wünschen von P&I gerecht zu werden, entwickelte und implementierte Unified Solutions ein Modul zur Anruferbenachrichtigung per Email. Außerdem passte er den STARFACE Outlook Connector nach Vorgaben des Kunden grundlegend an die Bedürfnisse an, so dass auch aus der „Globalen Adressliste“ per CTI gewählt werden kann.

### Ausblick 2015

Vier Jahre nach Inbetriebnahme des STARFACE TK-Systems wurden nach einer viermonatigen Projektierungsphase im April und Mai 2015 die STARFACE Systeme an den deutschen Standorten konsolidiert. Alle Systeme wurden auf eine STARFACE VM-Ware am zentralen Standort Wiesbaden migriert. Die bisherigen ISDN Anschlüsse der jeweiligen Standorte wurden in Kooperation mit dem Anbieter Ecotel auf IP-Telefonie umgestellt. Im Zuge dieser Umstellung wurde das gesamte STARFACE System an allen Standorten auf die aktuelle Firmware 6.0.0.7 umgestellt. Den geänderten Anforderungen geschuldet wurde zusätzlich an den ausländischen Standorten das Modul „Call-In Conference“ installiert.



STARFACE GmbH | Stephanienstr. 102 | 76133 Karlsruhe  
FON: +49 (0)721-15 10 42-30 | [info@starface.de](mailto:info@starface.de) | [www.starface.de](http://www.starface.de)



P&I Personal & Informatik AG  
Kreuzberger Ring 56 | 65205 Wiesbaden  
FON: +49 (0) 611 7147-0 | [info@pi-ag.com](mailto:info@pi-ag.com) | [www.pi-ag.com](http://www.pi-ag.com)