

F. X. Nachtmann Bleikristallwerke GmbH

Leicht anzupassende
Telekommunikations-
technik, dauerhaft
sinkende Betriebs-
kosten – Nachtmann
ist für aktuelle und
zukünftige Herausfor-
derungen gerüstet.



Nachtmann
A Division of Riedel Glassworks

AVAYA
The Power of We™



Kristallklare Kommunikation

Nichts weniger als die Modernisierung der kompletten IT- und TK-Infrastruktur stand beim Bleikristallspezialisten F.X. Nachtmann an. Die neuen Komponenten sollten moderne Dienste ermöglichen, stabil arbeiten, kostengünstig zu betreiben sein und obendrein für mehr Sicherheit sorgen.

Herausforderung

Die F.X. Nachtmann Bleikristallwerke GmbH ist an verschiedenen Standorten in der bayerischen Oberpfalz tätig und zudem in engem Kontakt zur Zentrale des Mutterkonzerns Riedel in Österreich. Entsprechend zuverlässig müssen die Telekommunikationsanbindungen und -komponenten funktionieren. Als eine Modernisierung der kompletten Infrastruktur zur Diskussion stand, gab die Unternehmensführung das Ziel vor, die Betriebskosten der Kommunikationseinrichtungen drastisch zu senken. Gleichzeitig wollten die Technik-Verantwortlichen mehr Flexibilität gewinnen und beispielsweise auf das moderne Voice-over-IP (VoIP) umschwenken.

Lösung

Zusammen mit CMS IT-Consulting entwickelte Avaya ein ganzheitliches Konzept aus LAN- und Telekommunikationsinfrastruktur. Modernisierte LAN-Komponenten am Hauptstandort schufen die technischen Voraussetzungen für VoIP. Intelligente Avaya-Komponenten an den Schnittstellen sorgen für Sicherheit. Zusätzlich stellt Avaya als Managed-Service-Anbieter noch die Weitverkehrsdatennetze von Nachtmann bereit. Im Rahmen der Avaya Carrier Services betreibt das Unternehmen sichere Datenverbindungen (VPN, Virtual Private Network) zwischen den Standorten, indem auf MPLS (Multiprotocol Label Switching) zurückgegriffen wird.

Ergebnis

- Ausrichtung auf noch mehr **Kundennähe** und **nachhaltigen Geschäftserfolg**
- **Höhere Verfügbarkeit** und Skalierbarkeit des Netzwerks
- **Einfache Netzverwaltung** mit **geringeren Betriebskosten**
- **Gesamtkostenoptimierung (TCO)**
- **Verbesserte Sicherheit** durch Kontrolle der Netzwerkzugänge
- Einrichtung eines **WLAN-Kundenportals** für Besucher und Partnerfirmen

Mit einer über 170 Jahre zurückreichenden Firmenhistorie ist F.X. Nachtmann der Tradition verpflichtet – in Sachen IT und Telekommunikation (TK) will das Unternehmen aber natürlich nicht auf aktuelle Technik verzichten. Also startete das Unternehmen ein großangelegtes Modernisierungsprojekt, das die IT- und die TK-Infrastruktur gleichzeitig auf eine neue, zeitgemäße Grundlage stellen sollte. Denn für die schnelle und effiziente Kommunikation mit Kunden und Partnern ist eine skalierbare und zuverlässige Kommunikationsinfrastruktur für Sprache und Daten unerlässlich.

Eines der zentralen geforderten Themen der Modernisierung war neben dauerhaft sinkenden Betriebskosten die Möglichkeit, insbesondere die Telekommunikationstechnik dynamisch ausbauen und anpassen zu können. Je nach Bedarf sollte sich das System erweitern oder auch verkleinern lassen – und so jederzeit das optimale Kosten-/Nutzen-Verhältnis bieten.

„Avaya bot uns eine Lösung an, die wir pro Jahr um zehn Prozent im Umfang variieren können. Nicht zuletzt diese Flexibilität war es, die uns die Entscheidung für das von

Avaya stammende und sowohl den LAN- als auch den TK-Teil umfassende Angebot leicht gemacht hat. Denn das dynamische Anpassen der Lizenzkosten gibt uns wirtschaftlich gesehen viel Luft zum Atmen“, sagt Harry Zimmer, Prokurist bei den F.X. Nachtmann Bleikristallwerken.

Für Avaya sprach zudem, dass LAN- und TK-Technik aus einer Hand kommen. Zudem konnte der Kommunikationsspezialist auch die Datenleitungen von insgesamt sechs Nachtmann-Standorten übernehmen. Avaya bietet dem Kunden die Anbindung in Form eines Managed Services an. „Für uns hat das den unschlagbaren Vorteil, dass wir uns im Zweifel immer an den gleichen, dedizierten Ansprechpartner wenden können. Ganz gleich, ob wir ein Netzwerk- oder Sprachkommunikationsanliegen haben, Avaya hilft uns in jedem Fall“, so Zimmer weiter.

Umstieg in mehreren Schritten

In einem ersten Schritt tauschten die IT-Spezialisten des Avaya-Gold-Partners CMS IT-Consulting die LAN-Komponenten am Hauptstandort von

Nachtmann in Neustadt an der Waldnaab aus. Anschließend wurden die Telefoniekomponenten an allen Standorten ersetzt, zu guter Letzt wurde auch die Sicherheitstechnik umfassend integriert.

Inzwischen erledigen am Hauptstandort moderne Ethernet-Switches von Avaya den Datentransfer. Die Datentransporteure bieten mit ihren 10 Gigabit schnellen Backbones nicht nur Investitionssicherheit, sondern sind zudem vollkommen kompatibel zu Voice-over-IP (VoIP). „Der Umstieg hin zu VoIP lag uns sehr am Herzen. Denn wir versprachen uns von der modernen Telefonietechnik nicht nur Zukunftssicherheit, sondern auch schon heute Vorteile in der Praxis“, erklärt Marko Tremel, EDV-Projektleiter bei F.X. Nachtmann.

Einer der Nutzen von VoIP: Die Technikspezialisten von Nachtmann können die insgesamt 351 Nebenstellen der standortübergreifenden TK-Technik bequem vom Hauptstandort aus überwachen und konfigurieren. Vor Ort sind keine eigenen Techniker mehr nötig. Außerdem ist die moderne Avaya-Kommunikationslösung bequem per Webbrowser von den Nachtmann-



Das Nachtmann-Firmengebäude mit Hochregallager am Standort Weiden. Die Firmenzentrale befindet sich in Neustadt an der Waldnaab, wo das Traditionsunternehmen seit 1900 residiert.

„All unsere Ziele wurden erfüllt, teilweise wurden unsere Erwartungen sogar übertroffen. Einerseits haben wir jetzt eine hochmoderne Infrastruktur, die wir flexibel an unsere Bedürfnisse anpassen können. Andererseits konnten wir die Betriebskosten für die TK-Infrastruktur spürbar senken.“

— Harry Zimmer, Einkaufsleiter,
F.X. Nachtmann Bleikristallwerke
GmbH

Experten konfigurierbar. „Früher mussten wir auch für kleinere Änderungen an der Anlage immer einen Servicetechniker hinzuziehen. Heute erledigen wir das in Eigenregie und sparen so immens viel Zeit“, so Tremml weiter.

Insgesamt sanken durch den technischen Umstieg – der pro Standort lediglich eine knappe Minute dauerte – die Betriebskosten für die IT um 30 Prozent, im Fall der Telekommunikationsinfrastruktur sind es laut Harry Zimmer sogar stolze 50 Prozent. Einen wichtigen Teil zur Kostenreduktion tragen die von Avaya betriebenen und durch die Avaya Carrier Services optimierten WAN-Verbindungen bei. Auch die einfachere Verkabelung spart Nachtmann Geld. Denn im Gegensatz zu althergebrachten TK-Anlagen greifen VoIP-Systeme auf die ohnehin vorhandenen Netzwerkkabel zurück.

Und noch einen weiteren Vorteil ziehen die Techniker von Nachtmann aus dem Avaya-VoIP-System: Dank offener Schnittstellen können sie jetzt eine eigene CTI-(Computer-Telephony-Integration)-Anwendung programmieren. Das ist insofern ideal, als die Spezialisten um Marco Tremml so eine perfekt an das vorhandene ERP-System angepasste CTI-Lösung schaffen können. Die früher eingesetzte Lösung bot diese Möglichkeiten nicht.

VoIP in der Praxis – ein Gewinn für die Mitarbeiter

Nicht nur die IT-Spezialisten profitieren von VoIP, auch die Nachtmann-Mitarbeiter gewinnen durch die neue Technik. Beispielsweise sind alle Kollegen mit Heimarbeitsplätzen unter ihrer Bürodurchwahl zu erreichen. Möglich macht es die Software Avaya one-X Communicator, die auf dem PC als Softphone fungiert und sich mit der Avaya-Technik am Hauptstandort zuverlässig verbindet.

Mitarbeiter, die dienstlich ein iPhone nutzen, kommen dank der Avaya-Software ebenfalls in den Genuss des One-Number-Konzepts. Auch das Smartphone reagiert auf die Festnetzdurchwahl – und zwar ohne dass der Mitarbeiter hierzu eine Rufumleitung am Festnetzgerät einrichten müsste. „Insbesondere unsere Vertriebsmitarbeiter nutzen diese Möglichkeiten gerne und reichlich“, sagt EDV-Spezialist Tremml.

Zudem erfreuen sich die modernen VoIP-Telefone großer Beliebtheit – zum Beispiel, um Telefonkonferenzen abzuhalten. Diese sind jetzt zum einen standortübergreifend möglich. Zum anderen genügt ein simpler Tastendruck am Telefon, um eine neue Konferenz aufzubauen. Früher waren hierzu umständliche Prozeduren notwendig, die Funktion kam dadurch kaum zum Einsatz. Laut Tremml erfreut sich auch das interne Telefonverzeichnis großer Beliebtheit, das sich über das Display des Endgeräts bequem durchsuchen lässt.

Auf Nummer sicher

Die Modernisierung der LAN-Komponenten brachte nicht nur Zukunftssicherheit, sondern auch Schutz vor IT-Gefahren. Denn die Experten des Avaya-Partners CMS nahmen auch die Sicherheitslösung Avaya ID Engines mit ins Konzept auf. „Auf Messen greifen zahlreiche Partner und Kunden über unser internes Netzwerk auf das Internet zu. Das Gleiche gilt für Gäste an unseren Standorten. Um unsere internen Daten nicht einer erhöhten Gefahr durch diese quasi unkontrollierbaren, fremden Nutzer auszusetzen, benötigten wir eine umfassende Sicherungslösung“, führt Einkaufsleiter Harry Zimmer aus. Avaya ID Engines überprüft jedes Endgerät, bevor es abhängig von seinem Status auf den ihm zugewiesenen Netzwerkbereich zugreifen darf. Nachtmann-eigene PCs und Notebooks, deren



*Feine Lebensart:
Zu den Spezialitäten
von Nachtmann
gehören auch Gravuren.*

Virens Scanner und Betriebssysteme auf dem aktuellen Stand sind, sind umfassend autorisiert – auch für die internen Bereiche. Fremde Endgeräte, also beispielsweise die Notebooks von Kunden, werden in einen Teilbereich gepackt, von dem aus sie nur aufs Internet zugreifen können. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Zugriff über das WLAN-Funknetz oder über einen verdrahteten Netzwerkzugang erfolgt. Die Prüfung müssen alle Clients durchlaufen. „Um rechtliche Probleme zu vermeiden, können wir im Nachhinein auch nachvollziehen, welche Webseiten besucht oder welche Daten übertragen wurden“, so Marco Tremel. Die Avaya-Technik sorgt also nicht nur um Vorfeld für Datensicherheit, sondern hilft auch beim Aufklären von Rechtsverstößen durch Dritte.

Vorteil für die Partner und Kunden: Sie können über ihre eigene Hardware während einer Messe oder eines Ter-

mins in der Firmenzentrale das Internet nutzen. Natürlich ist auch die Avaya-Sicherheitstechnik Teil des umfassenden Servicepakets. Sollte es zu einer Störung mit irgendeiner der Komponenten kommen, stehen die Spezialisten von Avaya und CMS IT-Consulting bereit, um das Problem schnellstmöglich zu beheben. Dazu Michael Grundl, Vertriebsleiter bei CMS IT-Consulting: „Für die von uns konzipierte Netzwerklösung stellen wir der Nachtmann-Gruppe einen rund um die Uhr erreichbaren Telefonsupport zur Verfügung. Auf Basis dieses Gesamtpakets kann Nachtmann seinen Kunden einen besseren Kundenservice anbieten.“

Ausfallsicherheit ab Werk

Nicht nur der Zugang zum Netzwerk ist abgesichert, auch die LAN-Infrastruktur selbst ist robust ausgelegt: Der zentrale Switch am Hauptstandort

in Neustadt ist als hochverfügbarer Core-Switch mit internen Redundanzen ausgelegt. So sind beispielsweise die Stromversorgungen der Geräte redundant. Die Außenbereiche am Standort sind über redundante Kabelwege und sogenannte „Distributed Multi-Link Trunks“ ausfallsicher angebunden. Die Switches der Arbeitsgruppen sind über die Avaya-eigene Technik des Fail-Safe Stacking in sich ausfallsicher kaskadiert.

Abgesichert wurde auch die telefonische Erreichbarkeit der Außenstandorte: Selbst wenn die WAN-Strecke zwischen den Niederlassungen und der Unternehmenszentrale ausfällt – und somit keine Verbindung mehr zu den zentralen Avaya-Komponenten besteht –, können vier der Niederlassungen weiterhin Anrufe tätigen und empfangen. Verantwortlich hierfür ist ein Local Survivable Processor (LSP). Die LSP-Funktion hält die Kommuni-



kation in Zweigstellenbüros aufrecht, auch wenn der Primärserver nicht mehr erreichbar ist. Umgeschaltet wird automatisch, so dass keinerlei Eingreifen vor Ort mehr nötig wird.

Rundum zufrieden

Das umfassende Konzept, das neben der LAN- noch die TK- und auch die WAN-Infrastruktur mit einbezieht, brachte F.X. Nachtmann die Vorteile, die sich die verschiedenen Beteiligten erhofft hatten: erweiterte technische Möglichkeiten bei gleichzeitig sinkenden Kosten. „Mit dem von Avaya und

CMS ausgearbeiteten Konzept haben wir unsere Ziele für dieses Modernisierungsprojekt im vollen Umfang erreicht. Wir sind mit unserer neuen LAN/WAN-Infrastruktur und der Vorbereitung auf bestehende und geplante IT-Service-Dienstleistungen bei Nachtmann nun technisch hervorragend auf aktuelle und zukünftige Herausforderungen in unserer Branche vorbereitet“, freut sich Harry Zimmer. Sein Kollege Treml ergänzt: „Ein riesiger Vorteil ist, dass wir alles aus einer Hand und von einem Lieferanten gefertigt beziehen. Die Homogenität hilft uns sehr im Alltag.“

LÖSUNGEN UND PRODUKTE

- Kommunikationslösung Avaya Aura
- VoIP-Endgeräte der Serien 9650, 9670, 1616
- IP-Dect schnurlose Endgeräte
- Avaya Ethernet Routing Switches
- Avaya ID Engines (Sicherheitslösung)
- Unified Communication Management

Über F.X. Nachtmann Bleikristallwerke GmbH

Die F.X. Nachtmann Bleikristallwerke GmbH gehört zur Firmengruppe Riedel und zählt zu den führenden Herstellern von hochwertigen Glasprodukten und Bleikristallerzeugnissen. Zur Kollektion gehören dekorative Glaskelche, Vasen, Teller und Schalen sowie Geschenkartikel, die international vertrieben werden. F.X. Nachtmann blickt auf beinahe 180 Jahre Firmenhistorie zurück. Zur Zeit seiner Gründung im Jahr 1834 durch den Glasmacher Michael Nachtmann produzierte

das Unternehmen Trinkgläser, Flaschen und Krüge, seit dem Jahr 1912 auch hochwertige Waren aus Bleikristall. Auch heute noch sind die Verantwortlichen bestrebt, die uralte Tradition der Glasmacher nicht aus den Augen zu verlieren. Insgesamt knapp 700 Mitarbeiter produzieren an verschiedenen Standorten die hochwertigen Erzeugnisse. Neben industriell gefertigten Produkten stellen die Spezialisten von F.X. Nachtmann auch heute noch künstlerisch anspruchsvolle Waren her.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen.

© 2011 Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH&Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH&Co. KG. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH&Co. KG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen. Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

UC4707GE · 06/11 · SIGNUM communication · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.