



# Vom Tischtelefon zum Soft Client only, Migration an der Ruhr-Universität Bochum

## 82. DFN-Betriebstagung





## Wer wir sind. Wofür wir stehen.

UCware ist Hersteller von innovativen Lösungen für IP-Telefonie und Unified Communications.

Mit deutschem Engineering, großer Kundennähe und agiler Arbeitsweise erschaffen wir passgenaue Lösungen für Hochschulen/Forschungseinrichtungen, die Hotellerie, das Gesundheitswesen und mittelständische Firmen.

Unser 2015 gegründetes Unternehmen hat seinen Sitz in Braunschweig. Hier vereinen wir Entwicklung, Support und Vertrieb unter einem Dach – nichts wird ins Ausland ausgelagert

- ✓ **25 Jahre Erfahrung**  
in der Entwicklung von Kommunikationslösungen
- ✓ **Made in Germany –**  
100% Entwicklung aus Braunschweig
- ✓ **Starke Referenzen –**  
aus Lehre und Forschung, dem Mittelstand, dem Gesundheitswesen sowie der Hotellerie
- ✓ **Kommunikation auf Augenhöhe**

# Innovative Lösungen

## ALL-IN-ONE

In Zusammenarbeit mit der UCware erhalten Sie ein Gesamtpaket an Leistungen rund um Ihre Bedürfnisse im Rahmen der IP Kommunikationstechnik.



..... Telefonanlage (Hybrid oder Cloud)



..... UCC-Client, SmartPhone APP, Softphone



..... SIP-Trunk



..... Alarmserver (u. a. Evakuierung, Tür-Zugriffskontrolle)



..... Cloud Backup

Zu unseren Technologiepartnern gehören u. a.:



## Das Ziel von UCware:

### LÖSUNGEN NACH MAß

Unsere Lösungen bieten nicht nur eine einfache Migration und einen hohen Nutzen im Rahmen einer Enterprisekommunikation, sondern auch eine zukunftsfähige Telefonie-Lösung, die sich optimal auf Ihren Bedarf abstimmen lässt.

- ✓ **Komplettlösungen:** Von der Telefonanlage, Alarmservern bis hin zu SIP-TRUNKS und Cloud Backups.
- ✓ **Wachstum:** Skalierbar mit den Anforderungen Ihres Unternehmens.
- ✓ **Direktkontakt:** Kommunikation mit dem Hersteller, kein Outsourcing.
- ✓ **Projektplanung:** Maßgeschneiderte Migration.
- ✓ **Faire Abrechnung:** Nutzerbasiert, monatlich.

# Unsere Kunden

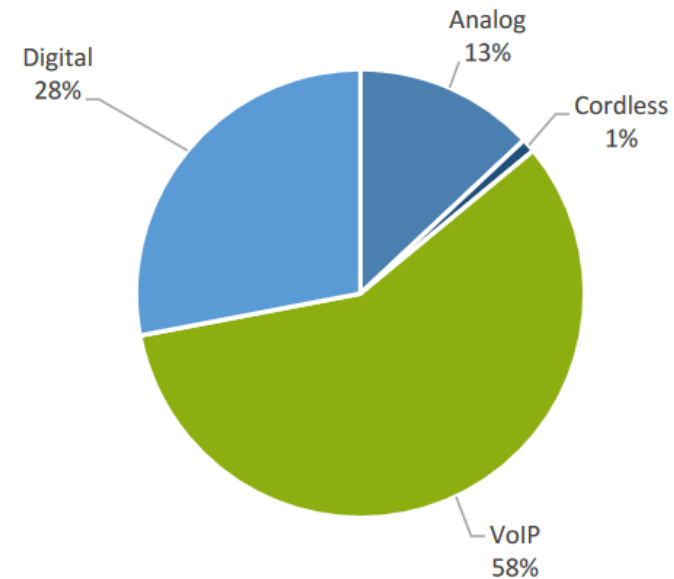
Auszug unserer Kunden im  
Bereich Hochschulen



# Historie



- **Ca. 11.000 Nebenstellen**
- **Campuslage + 35 Außenstellen**
- **Unify Hipath4000, V8 R3**
- **Hohe Komplexität**
  - 47 Server/Appliances
  - Callcenter, Vermittlungsplatz, Anrufbeantworter
  - Unified Communication
- **Schlechter Service vom Anlagenhersteller**
- **Anforderung Mobiles Arbeiten**



# Nachhaltigkeit



- **Hohe Investitions- und Folgekosten**
  - Anstehende Erneuerung der „alten Gebäude“
  - Ca. 4.000 Nebenstellen und Anlagentechnik
  
- **Hohe Energiekosten**
  - 10.000 Telefone => 250.000€/Jahr
  - Telefonanlage => 50.000€/Jahr

# Projektziele



- **Nutzerfreundliche TK-Anlage**
- **Unterstützung „ortsveränderliche Arbeit“**
  - Telefonieren am Rechner, App
- **Reduzierung Anzahl Telefongeräte => Stromverbrauch**
- **Reduzierung Komplexität**
- **Reduzierung Aufwand Administration (virtualisiert)**
- **Reduzierung Folgekosten Service / Wartung**
- **Reduzierung Verbindungskosten**
- **Reduzierung analoge Endgeräte (756 Faxgeräte)**





# Ängste / Sorgen

- Projektteam (Anzahl)
- Mitarbeiter Motivation (Administratoren)
- User am Campus (Akzeptanz von neuem)



# Zeitschiene



2022

- **Anbietervergleich (keine Cloud)**
- **Konzept: Möglichst wenig Endgeräte  
APP Nutzung**
- **Testinstallation UCware**
- **Rücksprache: Passau, HS München**
- **Workshop UCware (Sep.)**
- **Erste Infos an ITA, (UV+IT.S), NV**
- **Projektantrag im Rahmen des PDV**

2023

- **Projektfreigabe Rektorat (Januar)**
- **Install. Prod. Umgebung (Januar)**
- **Proof of Concept (IT.S) (Q1)**
- **Pilot (Verwaltung) (Q2)**
- **Rest ab November**
- **Umstellung nach Migrationsformular  
Abschaltung UC (ATOS)**

2024

- **Zeitplan Bekanntgabe für RUB  
Umstellung**
- **Wöchentliches migrieren von  
Bediensteten (50-100 Anschlüsse)**
- **Migration von Funktionstelefonen**

2025

- **Projektverlängerung -> Ende Q2**
- **Migration Analoge Anschlüsse**
- **Migration restlichen Funktionstelefone**

# Hürden/Probleme



Thema	Status
Maximallast bei Import (script)	Gefixt (UCware)
Diffuse einseitige Sprachverständigung	Zufallsfund Telekom-Codec
App Stabilität	Neue App
User Beschwerden	Entscheidung Lenkungsgruppe (Rückendeckung)
Projektverzögerung Rückfragen Personalräte	Gremiensitzung (nur 1x im Monat)



# Projektverlauf Änderungen



- **Nachsteuerungen im Projekt**
  - Migration MA: erst organisationsweise, danach Migrationsformular
  - Funktionstelefone: Räume
  - IDM-Themen
  - Besonderheiten der Fakultäten

# Change Management (1)



- **Gremien / Statusgruppen**
- **IT-Ausschuss (PR, WPR, DSB, ITSB), neue Dienstvereinbarung**
- **Nutzerrat, Nutzervertretung**
- **Schwerbehindertenvertretung**
- **Dezernentenrunde**
- **Geschäftsführer\*innenrunde**
  
- **Infoveranstaltungen**
  
- **Schulungskonzept seit 03.23**
  - Einführung, 1 x Woche
  - Warteschlangen, 1 x Monat

# Change Management (2)



- **Webspace im Serviceportal (intern)**
  - Projektseite
  - FAQ, Erstanleitungen, Kurzvideos
  - Informationen zu Headsets, Migrationsformular, Zeitplan Umstellung...
- **Kritische Themen**
  - Headsetfinanzierung
  - Notfallmeldungen in Seminarräumen, Laboren (Stromausfall), Arbeitssicherheit
- **Regelmäßige News, Mailings an zentrale Verteiler**
- **Wöchentliche Projektteam Meetings**
  - Motivation der eigenen Mitarbeiter

# Migration



## ■ User

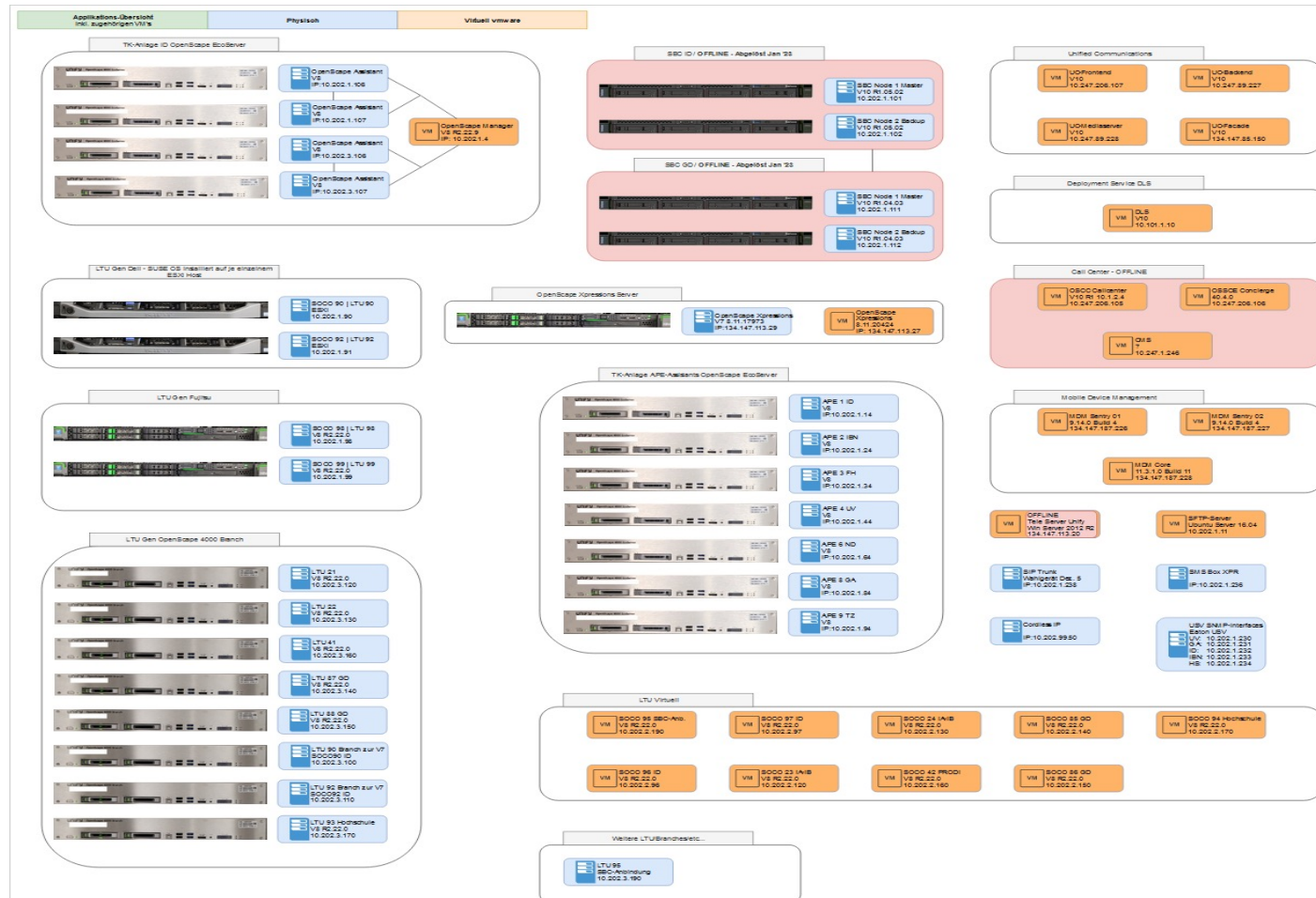
- Anmeldung ServicePortal (Formular, automatisch Abfrage LoginID, Vorname, Nachname, Mail)
- Erstellung Migrationsdaten (csv)
- Wöchentlicher Import (API) -> automatische Mail Benachrichtigung
- Gebäudeweise Fristen (Quartal), Formular frei für alle
- Löschung von „inaktiven“ Usern -> Nacharbeitung wenn nötig

## ■ Funktions-Telefone

- Proof of Concept mit Physik -> Etagen/Raum Pläne -> Abfrage nötige Telefone
- Überprüfung Infrastruktur (Netz, Analog, Digital)
- Flashen vorhandener OpenStage Geräte
- Schalten von Analogen Anschlüssen (Schranken, Klingel, Räume ohne Netz)



# Stand: Alt-Anlage

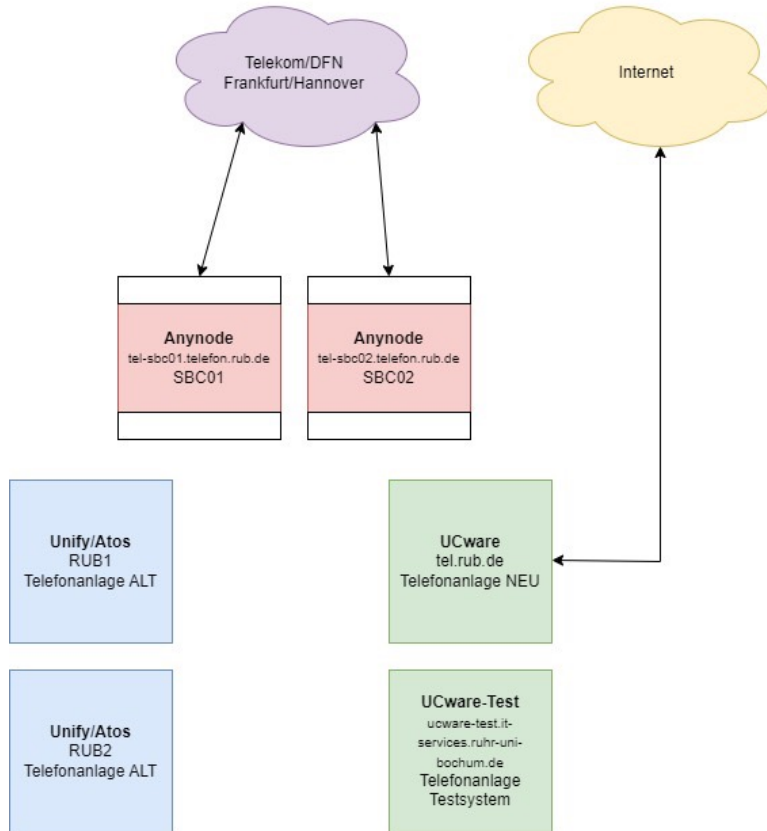


# Aktueller Stand



## Hardware-Telefone:

- D385 = 250x
- OpenStage = 1120x



	Benutzer <b>5950</b>	<a href="#">Ansehen »</a>
	Warteschlangen <b>455</b>	<a href="#">Ansehen »</a>
	Faxe <b>110</b>	<a href="#">Ansehen »</a>
	Gruppen <b>2151</b>	<a href="#">Ansehen »</a>



# Welche Punkte führten zum Erfolg

- Kommunikation (Change)
- Rückendeckung Uni Leitung -> Projektauftrag durch Uni Leitung
- Mitarbeiter (Administration) regelmäßige Motivation