

Kommunikation ohne Hardware – geht das überhaupt?

**Erfolgsbeispiele & Stolpersteine aus der Praxis
am Beispiel Telefonie mit Microsoft Teams**



Vorstellung

Christian Hofer + Markus Buchner

„Welcome back“ oder „Hellcome back“

Urlaubsrückkehr mit und ohne Microsoft Teams:
Kann uns eine Cloud-Lösung wie Teams den Büroalltag erleichtern?

Beispiele aus der Praxis

1. Cloud-Migration
2. Mehrere Rufnummern
3. Cloud-Lösungen kombinieren
4. Wo es nicht passt

Diskussion

Erfahrungsaustausch



Vorstellung



yuutel

- Gründung 2001
- Partner für Business-Telefonie
 - Cloud-Telefonanlagen
 - Rufnummern
 - SIP Trunk
 - MS Teams Telefonie
- Microsoft Teams Trusted Advisor
- Geschäftsführer Markus Buchner
 - Ex-Eigentümer/GF von sms.at



Markus BUCHNER

Geschäftsführer

 [linkedin.com/in/markusbuchner](https://www.linkedin.com/in/markusbuchner)

Ventrex Automotive

- Gründung 1949
- Solution Developer for the mobility of the future
 - Elektronische Druckregler
 - CNG/LNG Ventiltechnik
 - Pneumatische Kompressoren
 - Befüll-, Evakuierungsventile für automatische Klimaanlage
- Sitz in Graz / Muttergesellschaft: Aalberts



Christian HOFER

IT / Data Processing @VENTREX

IT Consultant @muc

 [linkedin.com/in/christian-hofer](https://www.linkedin.com/in/christian-hofer)

mensh und computer

- Seit über 10 Jahren IT Consultant
- Microsoft Certified Solutions Expert
- Gruppe von Spezialisten, um Fachwissen zu vernetzen
- Spezialisierung: Security, Voice, Microsoft Umgebungen



Back to work

Urlaubsrückkehr mit und
ohne Microsoft Teams

~~impossible~~



Ventrex Automotive

Cloud-Migration

IST-Situation:

- 1 Standort, 1 Rufnummer, 150 Mitarbeiter
- ISDN Multi Inbound, SIP-Outbound
- Generic SIP-Devices
- Exchange 2010 UM On-Premise
- E-Mail Verschlüsselungs-Gateway On-Premise
- Lync 2013 Enterprise Voice mit Skype for Business Clients
- Veeam-Backup On-Premise



Ventrex Automotive

Cloud-Migration

Anforderungen:

- Gesamte E-Mail und Voice Kommunikation in die Cloud
- Generic-SIP Intercom Schrankanlage in Teams
- Only SIP
- Backup Speicherplatz verringern
- Teams Client als einziges Kollaboration Tool (inkl. Telefonie)
- Kompatibilität der EDI-Kunden
- Kosten reduzieren und Funktionalität erhöhen
- Tischtelefone reduzieren (Wartung) und Headsets forcieren
- Polycom RealPresence mit Teams Client



Ventrex Automotive

Cloud-Migration

Lösung / Umsetzung:

- Exchange 2010 UM Migration zu Exchange Online (Cloud Voice Mail)
- Veeam Backup Microsoft 365 – Cloud Backup Repository
- Verschlüsselungs- Appliance zu Microsoft Azure migriert
- Teams Enterprise Voice (Test mit 0720 Nummer) mit yuutel Direct Routing, Call-Queues, Attendants
- yuutel Kostenoptimierung Gesprächsgebühren
- Portierung der "echten" Rufnummer nach 3 Monaten
- Headsets statt Tischtelefone
- EDI-Kunden auf IP OFTP2 umgestellt



Ventrex Automotive

Cloud-Migration

Was lief gut, was lief schlecht?

- Postfach Migration
- Organisationsfreigabe Frei/Gebucht im Hybridmodus (Konzern)
- Public Folder Migration (hybride Postfächer, Zugriff)
- Azure-Appliance SMTP Port Freigabe nach Mindestumsatz \$ 1.000,-- ??
- Lync Benutzer Migration (Lync Updates, OAuth)
- Teams Enterprise Voice Aktivierung (Ab- und Anmelden)
- Auto Attendants, Quall Queues, Ressource Accounts
- Verteilen der Policies (PowerShell Module, Befehle, Scripte)
- Direct Routing Qualität, Fax, Generic-SIP Intercom, Portierung
- Tischtelefone Polycom
- Polycom RealPresence Teams Firmware langsam
Anmeldung als Ressource hilft!
- EDI OFTP2



Laufende monatliche Kosten:

yuutel Teams Telefonanlage / Monat ca. € 800,--

Lync Telefonanlage / Monat ca. € 1.100,--

Zahradka Sonnenschutz

Mehrere Rufnummern

IST-Situation:

- 1 Standort, 2 Rufnummern, 10 Mitarbeiter
- Gemietete SIP-Telefonanlage mit Telefonapparaten
- Citrix Umgebung
- Fax am Multifunktionsgerät
- Willkommens-Audio File und Music on Hold auf Telefonanlage
- Kopfnummer läutet auf allen Apparaten



Zahradka Sonnenschutz

Mehrere Rufnummern

Anforderungen:

- Schnelle Umsetzung vor Saisonstart, alte Anlage „kränkelt“
- 1 Tool für Teamkalender, Telefonieren, Chat, Konferenzen und gemeinsames, gleichzeitiges Bearbeiten von Dokumenten
- Über verschiedene Clients arbeiten & telefonieren, Tischtelefone
- Fax per E-Mail und Erreichbarkeit im Lager
- Anrufbeantworter bei nicht Erreichbarkeit einer Nebenstelle
- Kopfnummer Agent Queue bei Überlauf in 2. Agent Queue (Agent-Sichtbarkeit untereinander)
- Sonderlösung: Alte Rufnummer eines Standortes integriert
- Ansagetexte selbst warten (derzeit kostenpflichtig)



Zahradka Sonnenschutz

Mehrere Rufnummern

Lösung / Umsetzung:

- Teams Enterprise Voice (Test mit 0720 Nummer) mit yuutel Direct Routing, 30 Tage Testlizenzen
- Rufumleitung der "echten" Nummer auf 0720 mit Echtbetrieb nach 48 Stunden. Alte Anlage abgebaut, Portierung nach 5 Tagen
- yuutel Hybrid Konfiguration (yuu phone mit yuu connect), Fax to e-mail
- Auto Attendant und Call Queues für Agentgruppe 1-2 erstellt, Teams Kanal mit Gruppe 2 verbunden und Shared Voice Mail aktiviert
- Auto Attendants für alle DW mit Auswahlmenü erstellt
- Teams Voice Kundenkanal erstellt und gemeinsame Dokumente hochgeladen, Kalender App, Verfügbarkeit aller Agents wird angezeigt
- Citrix für Voice optimiert, Teams Telefone in Admin Center integriert
- Teams Rollendefinition, Berechtigung für Wartung der Texte
- Alte iPhones mittels WLAN mit Teams App für Lager
- Auto Attendant alte Rufnummer Ausnahme GF mit DW in Queue geleitet



Zahradka Sonnenschutz

Mehrere Rufnummern

Was lief gut, was lief schlecht?

- yuutel Direct Routing Qualität
- Fax, 2 Rufnummer, Rufnummer Portierung
- Tischtelefone yealink mit Aktivierungscode, Verwaltung und Updates im Teams Admin Center
- Citrix Optimierung



Laufende monatliche Kosten:

yuutel Teams Telefonanlage / Monat ca. € 90,--

Alcatel Telefonanlage / Monat ca. € 200,--

Rote Nasen

Cloud-Lösungen kombinieren

IST-Situation:

- 1 Standort, 1 Rufnummern, ca. 70 Telefonmitarbeiter
- Alte ISDN-Telefonanlage mit Telefonapparaten
- Sehr gute Teams Kollaboration Nutzung
- Safeguarding
- 2 Call Queues RNI + RNA mit Überlauf auf Queue



Rote Nasen

Cloud-Lösungen kombinieren

Anforderungen:

- Basiskonfiguration mit Admin Schulung. Konfiguration durch interne IT-Mitarbeiter
- Nutzung von Kanälen für Telefonie & Shared Voicemail
- Safeguarding vereinfachen
- Für Kopfnummer Überlaufkonfiguration mit Ansagetext
- Deutsch und Englisch Texte
- Portierung mittels Scripts, Auswertungen, Reports



Rote Nasen

Cloud-Lösungen kombinieren

Lösung / Umsetzung:

- Teams Enterprise Voice (Test mit 0720 Nummer) mit yuutel Direct Routing, 60 Tage Testlizenzen
- yuutel Hybrid Konfiguration (yuu phone, yuu connect), Fax to E-Mail
- Auto Attendant für Kopfnummer Deutsch + Englisch erstellt
- Auto Attendant für Overflow bzw. lange Wartezeit erstellt
- Ausführliche Admin Schulung (2 Stunden) mit IT
- Safeguarding Lösung in Teams oder yuu Line Rufbereitschaft
- Reports per Admin Center und Power BI
- Portierung mittels Powershell Scripts vorbereitet



Rote Nasen

Cloud-Lösungen kombinieren

Was lief gut, was lief schlecht?

- yuutel Direct Routing Qualität, Fax
- Teams Admin Schulung
- Persönlicher Kontakt und Austausch



Firma "Röhrich"

Gas, Wasser, Sch****

IST-Situation:

- 1 Standort, 0 Rufnummern, nur Mobilfunk
- Keine Microsoft Office Produkte (Apache OpenOffice)
- Daten werden am Desktop gespeichert
- Freigegebener Google Kalender wird für Terminplanung verwendet
- E-Mail POP3 Konten mit Windows Mail Client / WEB
- Hotline Notrufnummer über Mobilfunk

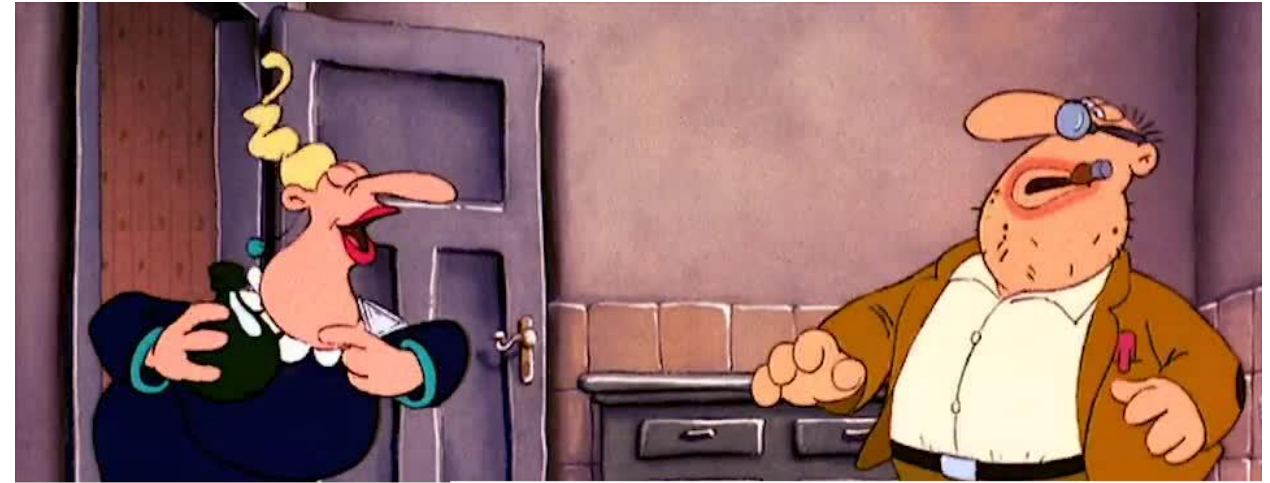


Firma "Röhrich"

Gas, Wasser, Sch****

Anforderungen:

- Integration Festnetznummer
- Datensicherung
- Keine oder nur geringe Mehrkosten



Firma "Röhrich"

Gas, Wasser, Sch****

Lieferung / Umsetzung:

- Teams als Kollaboration Tool nicht geeignet
- Empfehlung einer mobilen Nebenstellenanlage
- Daten auf Google Drive gesichert
- POP3 auf IMAP umgestellt
- Langsames Hinführen in die moderne Welt



A top-down view of seven people sitting around a white circular table. The people are diverse in age and appearance. One person in a yellow sweater is pointing towards the center. Another person in a blue and white checkered shirt is also pointing. The word "Diskussion" is written in the center of the table.

Diskussion