

# BTC

## #TschüssTelefonanlage

### Teams Telefonie: Festnetz-Telefonie aus MS Teams

„Von der Modernisierung unserer Arbeitsplätze profitieren unsere Mitarbeitenden. Unser PoC zu Teams Telefonie ermöglicht fundierte & zielführende Veränderungen“

Thomas Radtke, evo AG

#### **Teams Telefonie – Festnetz meets Modern Workplace**

Seit 2022 erprobt die Energieversorgung Oberhausen AG (evo) die Vorteile der Telefonie über Microsoft Teams. Bisher nutzte evo eine heterogen gewachsene Telekommunikationsumgebung, welche in Teilen vor einem Lifecycle stand. Nach der erfolgreichen Einführung eines Modern Workplaces in Microsoft 365 war es naheliegend, auch die TK-Anlage auf den Prüfstand zu stellen.

#### **Initialer Workshop zur Machbarkeit der Teams-Telefonie Lösung**

Als Vorbereitung für einen initialen Workshop haben BTC und Partner EWE zunächst zusammen mit dem Kunden die IST-Situation der bestehenden TK-Lösung analysiert. Im anschließenden Workshop wurden die Ergebnisse dieser Analyse vorgestellt und die daraus resultierenden Handlungsfelder aufgezeigt.

Auch herausfordernde Aspekte wie Sonderrufnummern und KRITIS-Abgrenzungen wurden gemeinsam betrachtet und das weitere Projekt-Vorgehen definiert.

#### **Nutzergruppen im Fokus der Konzeption**

Die Ablösung einer klassischen TK-Anlage ist für viele Mitarbeitende eine enorme Veränderung. Die Art zu telefonieren bestimmt für viele Mitarbeitende die persönliche Arbeitsweise und ist teils über Jahrzehnte gewachsen. Daher war es besonders wichtig, die entsprechenden Benutzergruppen zu identifizieren und von Beginn an durch separate Workshops einzubeziehen.

Für eine nutzerfokussierte Zielarchitektur hatten die Mitarbeitenden in diesen Workshops die Gelegenheit, ihre Anforderungen an die neue Telefonie-Lösung zu formulieren, Fragen zu stellen und eine fachliche Antwort auf Bedenken und Gewohnheiten zu erhalten.

#### **Vertrauen und Klarheit durch gemeinsamen PoC**

Mit den Erkenntnissen aus dem initialen und den erweiterten Workshops haben EWE und BTC schließlich ein erstes Zielbild für evo erarbeitet.

Ergebnis ist ein eingerichteter Proof of Concept (PoC), in dem eine Testumgebung Teams Telefonie an die bestehende TK-Infrastruktur angebunden wurde. Anschließend wurden von evo definierte, kleinere Benutzerkreise mit den neuen Funktionen der Teams Telefonie in Schulungen vertraut gemacht.

Die Erkenntnisse aus diesem PoC flossen in das Zielkonzept ein und führten so zu einem hohen Verständnis über den Funktionsumfang von Teams Telefonie, gesteigerter Nutzerakzeptanz und einer belastbaren Zielarchitektur. Die bildet eine fundierte Entscheidungsgrundlage für das weitere Vorgehen im laufenden Teams Telefonie Projekt der evo.

# Fakten

## Projektumfang:

- Aufbau eines skalierbaren PoC (Proof of Concept)
- PoC Microsoft Teams Telefonie (VoIP)
- Agiles Projektmanagement
- Analyse der bestehenden Telekommunikationsumgebung
- Durchführung gemeinsamer Workshops zur Aufnahme und Abgleich technischer Anforderungen
- Durchführung von Workshops zur Identifikation von Anforderungen der betroffenen Nutzergruppen
- Integration eines PoC in die bestehende TK-Umgebung
- Iterative Aufnahme und Einarbeitung der Benutzererfahrungen
- Sicherstellung einer KRITIS-gerechten Office-Telefonie-Lösung

## Nutzen:

- Moderne & nutzerfreundliche Telefonie-Lösung
- Einbezug aller wesentlichen Benutzergruppen
- Sammlung praktischer Erfahrungen mit Teams Telefonie in kleinem Nutzerkreis durch PoC
- Teams Telefonie Systemkonzept, welches an den konkreten Anforderungen der evo ausgerichtet ist
- Störungsarme Migration durch Erfahrungen aus dem PoC
- Vereinigung von modernen Arbeitsplätzen & KRITIS-Anforderungen
- Teams wird zentraler Serviceknoten
- Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber



Energieversorgung Oberhausen AG

Die Energieversorgung Oberhausen AG (evo) ist seit mehr als 120 Jahren der Energieversorger für Oberhausen. Mit zwei eigenen Heizkraftwerken und einem Biomasse-Heizkraftwerk versorgt die evo mehr als 127.000 Kunden mit Strom, Erdgas, Fernwärme und energienahen Dienstleistungen.

Im Mittelpunkt des unternehmerischen Denkens und Handelns steht das Engagement für die richtige Balance zwischen Nachhaltigkeit, Versorgungssicherheit und Wirtschaftlichkeit.

