



Technische Universität Ilmenau: Gute Noten für die Kommunikation



Höhere Erreichbarkeit und Kostensenkung mit der UC-Plattform Avaya Aura

Absolventen der Technischen Universität (TU) Ilmenau stehen beruflich viele Türen offen. Dafür sorgen ein breites Angebot in den Bereichen Technik, Naturwissenschaften, Wirtschaft und Medien sowie erfolgreiche Kooperationen mit führenden Universitäten und Unternehmen in aller Welt. Klein, aber fein, genießt die thüringische Lehranstalt daher in Wissenschaft und Industrie einen exzellenten Ruf. Dank der zukunftsweisenden Unified-Communications-Plattform Avaya Aura ist die Hochschule nun auch in puncto Kommunikation hervorragend aufgestellt.

Der frühere brandenburgische Ministerpräsident Matthias Platzeck (SPD) hat hier studiert. Tagesschau-Moderator Claus-Erich Boetzkes wurde promoviert. Und die Grimme-Preisträger Andreas Kühn und Hannes Mehring erwarben das Grundwissen zur Entwicklung ihrer preisgekrönten CrowdRadio-App an der TU Ilmenau. „Unsere Hochschule hat als Ausbildungsstätte deutschlandweit einen exzellenten Ruf“, erklärt Rektor Professor Peter Scharff. Auch gilt die Ilmenauer Forschung als richtungsweisend: So wird beispielsweise der Weltstand der Nanopositionier- und Nanomesstechnik von der TU mitbestimmt, wie Gutachter der Deutschen Forschungsgemeinschaft urteilen.

Innovative Forschungsansätze, ein breites Fächerangebot in den Bereichen Technik, Naturwissenschaften, Wirtschaft und Medien sowie erfolgreiche Kooperationen mit führenden Universitäten und Unternehmen in aller Welt begeistern nicht nur die rund 6.600 Studierenden, sondern auch Wirtschaft und Politik. Das beweisen Top-Positionen in unterschiedlichen Hochschul-Rankings ebenso wie die erfolgreiche Einwerbung von



Foto: Ingo Herzog

Die Unified-Communications-Plattform Avaya Aura sorgt heute an der TU Ilmenau für reibungslose und kostengünstige Kommunikationsprozesse.

„Die einfache Nutzung hat uns schon im Rahmen der Teststellung begeistert und war neben dem erstklassigen Preis-Leistungs-Verhältnis das ausschlaggebende Argument für die Avaya-Aura-Lösung.“

- **Wolfgang Steudel**, Abteilung Kommunikationsnetze, TU Ilmenau

Förder-geldern. 2014 erzielte die TU Ilmenau mit 46,9 Millionen Euro die höchsten Drittmittelleinnahmen ihrer Geschichte. Bei den Studierenden punktet die Universität vor allem durch hervorragende Betreuung.

„Eine verlässliche Kommunikations-landschaft ist daher für den Erfolg unserer Hochschule unverzichtbar“, meint Wolfgang Steudel vom Universitäts-rechenzentrum der TU Ilmenau.

Zukunftsweisende UC-Lösung gesucht

Die Zahlen geben ihm Recht: Allein die 670 Verwaltungs- und technischen Mitarbeiter nehmen täglich mehr als 3.000 Mal den Hörer in die Hand. Sie beraten Studierende, informieren rund um die Hochschule, stellen Kontakte zu Unternehmen und Partnern her, koordinieren Projekte und Verträge, bearbeiten Anträge – und halten so den Campus am Laufen. Auch die rund 100 Professoren stimmen sich häufig per Telefon mit Kollegen, Studierenden, Partnern und potenziellen Geldgebern ab. Vor allem innerhalb des Campus ist der Abstimmungsbedarf groß: 60 Prozent aller Telefonate sind interne Anrufe.

In der Vergangenheit bremste eine in die Jahre gekommene Telefonanlage allerdings zuweilen den Gesprächsfluss. Aufgrund begrenzter Ausbaumöglichkeiten mussten sich zum Beispiel einige Mitarbeiter ein Endgerät teilen. Die Folge: eingeschränkte Erreichbarkeit und Unterbrechungen in den Arbeitsabläufen. Außerdem standen für viele Mitarbeiter nur analoge Telefonanschlüsse ohne jegliche Komfortfunktionen zur Verfügung.

„Uns war bereits 2010 klar, dass die alte Telefonanlage auf Dauer den wachsenden Anforderungen nicht standhalten konnte“, erinnert sich Steudel. Also wurde eine neue, zukunftsorientierte Lösung gesucht, gefunden und schrittweise auf dem Campus ausgerollt: Heute sorgt die Unified-Communications-Plattform Avaya Aura in Ilmenau für reibungslose und kostengünstige Kommunikationsprozesse. Und jedem Mitarbeiter kann ein eigenes Telefon zur Verfügung gestellt werden.

Die redundant ausgelegten, virtualisierten Kommunikations-Server bündeln die rund 2.400 Anschlüsse der 30 Campus-Gebäude in einem homogenen Verbund. Neue Nebenstellen lassen sich per Mausklick freischalten, Telefonnummern im Handumdrehen zuordnen. „Das war früher um einiges umständlicher“, freut sich Netzwerkadministrator Steudel über die Arbeitserleichterung.

Auf einen Blick

- Die TU Ilmenau wollte ihre in die Jahre gekommene Telefonanlage schrittweise durch eine zukunftsfähige VoIP-Plattform ablösen.
- Avaya Aura hat den Weg zu einer flexiblen, modernen und leistungsfähigen Kommunikationslandschaft geebnet, in der sich Anwender und Administratoren mühelos zurechtfinden.
- Heute sind die Mitarbeiter der Hochschule besser erreichbar, Gebühren werden automatisch zugeordnet, neue Nebenstellen lassen sich im Handumdrehen einrichten – und das zu reduzierten Kosten.

Arbeiterleichterung und Kostentransparenz

Gleichzeitig sorgt die neue Lösung für maximale Kostentransparenz. Denn die Durchwahlen der einzelnen Mitarbeiter sind nicht nur mit dem Identity Management der Hochschule verknüpft, sondern ebenfalls mit der betriebswirtschaftlichen Software verzahnt. Im Klartext heißt das: Die Gebühren laufen automatisch auf die richtige Kostenstelle. Verlässt ein Mitarbeiter die Universität, wird seiner Nebenstelle umgehend vom System die Amtsberechtigung entzogen. „Über den Apparat können keine kostenverursachenden Rufnummern mehr gewählt werden. Kosten, die sich später nicht zuordnen lassen, entstehen gar nicht erst“, verdeutlicht Steudel.

Auch bei den Anwendern kommt die neue Lösung gut an. Das merkt Steudel vor allem daran, dass es kaum Fragen zur Nutzung der neuen IP-Telefone gibt. „Die einfache Nutzung hat uns schon im Rahmen der Teststellung begeistert und war neben dem erstklassigen Preis-Leistungs-Verhältnis das ausschlaggebende Argument für die Avaya-Aura-Lösung“, sagt er.

Zudem hatte man schon bei der Konfiguration der neuen Endgeräte gezielt darauf geachtet, möglichst viele der gewohnten Tastenbelegungen und Funktionalitäten zu übernehmen. Zusätzlich erhielten die Mitarbeiter mit der Freischaltung des neuen Gerätes eine maßgeschneiderte Bedienungsanleitung. „Damit erklärt sich das Gerät fast wie von selbst“, so Steudel.

Einfache Anwendung, gute Preis-Leistung

Neben der einfachen Anwendung begeistern aber auch die vielfältigen Funktionalitäten von Avaya Aura. Anwender können den gewünschten Gesprächspartner aus ihrem Outlook-Kontaktordner per Mausklick anrufen. Sprach- und Faxnachrichten erscheinen dank der Unified-Messaging-Services im Posteingang. Durch Gruppenschaltungen lassen sich Anrufe auf mehreren Telefonen anzeigen und Gespräche abwesender Teammitglieder per Knopfdruck übernehmen.

Höhere Erreichbarkeit durch Mobilintegration

Wer viel unterwegs ist, kann Gesprächs- und Kontaktdaten per App bequem auf dem Handy nutzen. „Information gehen nicht mehr verloren, die Erreichbarkeit steigt, und nervtötendes Dauerklingeln lässt sich ganz einfach abstellen“, resümiert Steudel. Das Institut für Medien- und Kommunikationswissenschaft profitiert bei Umfragen zudem von den integrierten Call-Center-Funktionen.

Seit Ende 2015 telefonieren sämtliche Mitarbeiter der TU Ilmenau über die neue Lösung. „Trotzdem schöpfen wir das Gesamtpotenzial der Avaya-Aura-Plattform bei Weitem noch nicht aus“, sagt Steudel. Im nächsten Schritt will die Hochschule deshalb die ISDN-Amtsleitungen durch SIP-Trunks ablösen. Und so den Weg zu weiteren Kosteneinsparungen ebnen.

In puncto Kommunikation gut aufgestellt

„Eine verlässliche Kommunikationslandschaft ist für den Erfolg unserer Hochschule unverzichtbar.“

Wolfgang Steudel, Abteilung Kommunikationsnetze, TU Ilmenau

„Wer viel unterwegs ist, kann durch Mobilintegration die Erreichbarkeit steigern. Anrufliste und Telefonverzeichnis hat man per App dabei und kann steuern, welche Anrufe zur Büronummer auch auf dem Handy erscheinen sollen.“

Wolfgang Steudel, Abteilung Kommunikationsnetze, TU Ilmenau



Innovative Forschungsansätze und ein breites Fächerangebot begeistern die rund 6.600 Studierenden sowie Vertreter aus Wirtschaft und Politik.

Ergebnisse

Neben dem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und der einfachen Nutzung begeistern vor allem die vielfältigen Funktionalitäten von Avaya Aura. Informationen gehen nicht mehr verloren, die Erreichbarkeit der Mitarbeiter steigt. Um das Potenzial der Avaya-Aura-Plattform weiter auszuschöpfen, möchte die TU Ilmenau in einem nächsten Schritt die ISDN-Amtsleitungen durch SIP-Trunks ablösen und so weitere Kosten sparen.

Lösungen

- Avaya Aura®
- C3000 Unified Messaging
- Avaya Aura® Call Center Elite
- 9600 Series IP Deskphones
- IP-DECT Access Point Devices und 3700 Series DECT Wireless Phones

Über die TU Ilmenau

Die TU Ilmenau ist die einzige technische Universität des Freistaates Thüringen, ansässig in der Goethe- und Universitätsstadt Ilmenau. Den mehr als 6.600 Studierenden bietet die TU Ilmenau an fünf Fakultäten 19 Bachelor- sowie 24 Masterstudiengänge an. Forschung und Lehre an der TU Ilmenau sind stark ingenieurwissenschaftlich geprägt und zeichnen sich durch eine enge Verknüpfung der Ingenieurwissenschaften mit den Wirtschaftswissenschaften, mit der Mathematik sowie mit den Naturwissenschaften aus. Weitere Informationen finden Sie unter www.tu-ilmenau.de.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.