

INNOVATION SPIELT SICH IN TEAMS AB

In Rekordgeschwindigkeit realisieren Computacenter und Sennheiser eine Enterprise-Telefonielösung auf Basis von Microsoft Teams

SERVICES

- End User
- IT Strategy & Advisory Services
- Design & Build Services
- Integration & Migration Services

NUTZERERLEBNIS

- Mehr Agilität und Mobilität
- Vereinfachte Geschäftsprozesse
- Leichter Zugang zu Informationen
- Effektivere Collaboration
- Gesteigerte Performance
- Schnellerer Zugriff auf neue Features
- Verbesserte Zufriedenheit der Anwender:innen

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Kostenreduktion
- Digitalisierungsunterstützung
- Zukunftsfähige Lösung
- Erhöhte Produktivität

ZIEL

Sennheiser legt Grundstein für künftige Innovationen

Ziel war es, die Telefonielösung Skype for Business an etwa 35 Standorten weltweit – von San Francisco bis Sydney – durch eine reine Cloud-Lösung auf Basis von Microsoft Teams zu ersetzen. Als Anbieter für Audiosysteme, der auch für seine eigenen Kunden immer stärker auf MS Teams setzt, wollte Sennheiser so den Bruch in der Kollaboration beheben und das in die Jahre gekommene Skype for Business ablösen. „Unsere Mitarbeiter:innen nutzten bereits viele Dienste in Teams, allerdings nicht die Chat- und Enterprise-Telefonie-Funktionen. Das wollten wir zusammenführen, denn die Innovation spielt sich in Teams ab. Nur mit einer guten User Experience können wir auch die Akzeptanz unserer Benutzer:innen erhöhen“, erklärt Thorsten Traupe, Leiter IT-Infrastruktur bei Sennheiser.

Darüber hinaus diente dieses Projekt als wichtiges Fundament für eine umfassende Carve-Out-Initiative, bei der ein Geschäftsbereich mit etwa 650 Mitarbeiter:innen ausgegliedert wurde. Sowohl die Anwender:innen des Mutterkonzerns als auch die User:innen des ausgegliederten Geschäftsbereiches sollten künftig in ihrer neuen Umgebung die Cloud-basierte Enterprise-Telefonie-Lösung aus Microsoft 365 nutzen. Dazu mussten die Anwenderdaten aus dem Quellsystem in zwei unterschiedliche Tenants überführt werden.

Start des Projektes war im Mai 2021 – und bis Ende Oktober 2021 sollte alles fertig sein. Das war ein sehr ambitionierter Plan, denn die weltweite Umstellung brachte eine hohe Komplexität mit sich“, berichtet Traupe. „Gerade in Asien ist unsere IT-Welt sehr heterogen. Hier in Europa haben wir nur einen Provider, und auch alle Session Border Controller, die für eine sichere Kommunikation sorgen, sowie die SIP-Trunks für die Verbindung in die Cloud sind hier recht zentralisiert. In Asien ist das anders. Dort haben wir viele Standorte mit wenigen Mitarbeiter:innen und vielen Providern. Hinzu kommen die verschiedenen Zeitzonen, in denen wir Prozesse abstimmen und steuern mussten. Organisatorisch war das ein recht komplexes Unterfangen.“



Die langjährige Partnerschaft und das vertraute Computacenter-Team haben zu einer erheblichen Effizienzsteigerung geführt.

Thorsten Traupe,
Leiter IT-Infrastruktur bei
Sennheiser



SENNHEISER

Die Zukunft der Audiowelt zu gestalten und für Kunden einzigartige Sounderlebnisse zu schaffen – dieser Anspruch eint die Mitarbeitenden und Partner der Sennheiser-Gruppe weltweit. Das unabhängige Familienunternehmen Sennheiser wurde 1945 gegründet und ist heute einer der führenden Anbieter im Bereich professioneller Audiotechnik. Seit 2013 leiten Daniel Sennheiser und Dr. Andreas Sennheiser das Unternehmen in der dritten Generation. Der Hauptsitz der Sennheiser-Gruppe befindet sich in Wennebostel in der Wedemark, nahe Hannover.

LÖSUNG

Know-how und Erfahrung – die Basis für schnelle Umsetzung

Um diesen ambitionierten Plan umzusetzen, entschied sich Sennheiser, bei der Einführung der Cloud-basierten Enterprise-Telefonielösung mit Computacenter zusammenzuarbeiten. Der IT-Dienstleister übernahm die Projekt- und Enterprise-Architekturplanung. Dabei griff Computacenter auf seine Blueprints zurück und profitierte von den Erkenntnissen der eigenen Microsoft-Teams-Telefonietransformation. So musste das Projektteam das Konzept nicht komplett neu entwickeln, sondern konnte es an die individuelle Situation anpassen. „Wir haben konzeptionell vorgelegt und uns dann iterativ mit Sennheiser besprochen“, erzählt Rolf Bergfeld, Lead Consultant Unified Communication & Collaboration bei Computacenter. „Dann haben wir gemeinsam die Anpassungen vorgenommen. Das brachte eine enorme Zeitersparnis, die aufgrund des hohen Zeitdrucks auch dringend notwendig war.“

Da die Mitarbeiter:innen von Sennheiser stark in das Carve-Out-Projekt eingebunden waren, hat Computacenter die Teams-Einführung im Rahmen des Projektes sehr selbstständig durchgeführt – von der Konzeption und Zeitplanung bis hin zur Migration und Entstörung. „Wir hatten jede Woche etwa drei Stunden Zeit, um mit den IT-Architekten von Sennheiser Themen zu besprechen und Entscheidungen zu treffen“, sagt Rolf Bergfeld. „In der restlichen Zeit haben unsere technischen Kolleg:innen eigenständig die Implementierung umgesetzt.“

Um eine Anbindung zwischen dem öffentlichen Telefonnetz und der Microsoft-Teams-Welt herzustellen, hat Computacenter außerdem die Parametrisierung der Session Border Controller (SBC) vorgenommen. Die Nutzer-Accounts fasste der IT-Dienstleister in Gruppen zusammen, beispielsweise nach Arbeitsgruppen oder Standorten. Anschließend erfolgte eine umfassende Qualitätssicherung, bevor letztlich die Migration in die Cloud stattfand. „Wir hatten einen permanenten Austausch mit den Standortverantwortlichen von Sennheiser“, ergänzt Bergfeld. „Dadurch war es möglich, bei Fehlern umgehend gemeinsam einzugreifen.“

Langjährige Partnerschaft

Die Zusammenarbeit zwischen Computacenter und Sennheiser basiert auf einer langjährigen, vertrauensvollen Partnerschaft. „Wir haben mit genau diesem Computacenter-Team – den gleichen Kolleg:innen – bereits sehr erfolgreich vor einigen Jahren unsere Telefonie umgestellt und Skype for Business eingeführt. Diese langjährige Partnerschaft und das vertraute Team haben letztendlich zu einer erheblichen Effizienzsteigerung geführt“, ist sich Traupe sicher. „Auf beiden Seiten kommen sehr gut ausgebildete Expert:innen zum Einsatz, die im Enterprise-Telefonieumfeld eine große Erfahrung besitzen. Es ist hilfreich, wenn sich die Beteiligten so gut verstehen.“

Alles andere als gewöhnlich: Innovative Lösungen für komplexe Herausforderungen

Sennheiser und der IT-Dienstleister wählten für die Umstellung einen ganz neuen Ansatz: Bevor die Transformation der einzelnen Accounts stattfand, wurde zunächst die gesamte Infrastruktur vorbereitet – und das an allen Sennheiser-Standorten weltweit. Aufgrund des Carve-Outs musste jeder Schritt im Kontext der



Wir hatten den Rücken frei für den Carve-Out. Mit Computacenter haben wir einen Dienstleister, der das richtige Maß der Zusammenarbeit wählt.

Thorsten Traupe,
Leiter IT-Infrastruktur bei
Sennheiser



zukünftigen Multitenant-Umgebung bewertet werden. Darüber hinaus waren auf den SBC Multiprovider-Setups notwendig, da mehrere Telefonanbieter für verschiedene Länder innerhalb eines Kontinents zuständig waren, insbesondere in Asien. In Europa und Amerika lief das hingegen zentralisiert.

Als Lösung kam Microsoft 365 Phone System zum Einsatz. Für die Anschlussstechnologien wurde Direct Routing verwendet, sodass über die SBC ein direkter SIP-Trunk zu Microsoft hergestellt werden konnte. Darüber hinaus wurden Optimierungstechnologien wie Local Media Optimization genutzt. Das ist eine sehr spezielle Konfiguration, bei der ein Session Border Controller zu einem Proxy wird, der die Verbindung zu Microsoft 365 hält. Aus allen anderen Standorten werden sternförmig Downstream-SBC angebunden. Diese brauchen selbst keinen direkten Kontakt zu Microsoft. „Diese Technologie ist sehr komplex und auch recht neu“, berichtet Rolf Bergfeld. „Wir haben sie hier gut umgesetzt. Das war technisch gesehen der größte Knackpunkt.“

Standorte weltweit zeitgleich migriert – ungewöhnlich, aber erfolgreich

Nach der Vorbereitungsphase wurden alle Sennheiser-Standorte auf einmal migriert – und nicht klassisch Kontinent für Kontinent. „Letzteres bringt zwar Vorteile in Bezug auf die unterschiedlichen Zeitzonen“, erklärt Bergfeld. „Aber wir hatten einen ambitionierten Zeitplan. Um ihn einzuhalten, mussten wir einen neuen Weg gehen und alle Standorte gemeinsam migrieren. Das hat es uns erspart, immer zwischen Phasen der Konzeption, des Aufbaus und der Migration hin- und herzuwechseln. Es gab eine weltweite Konzeption, eine weltweite Setup-Phase und eine weltweite Migrationsphase.“ Insbesondere der Carve-Out, der mit jeder Woche des Projektes immer konkreter wurde, hatte großen Einfluss auf die Zeitpläne und die Technologie.

Die Cloud-Lösung vereinfachte dann letztendlich auch den Carve-Out. Denn es war nicht mehr notwendig, eine bestehende Infrastruktur aufzuteilen. Sennheiser konnte die Anwender:innen direkt auf die unterschiedlichen Microsoft-Tenants verteilen und gleichzeitig die Umstellung auf die Cloud-Telefonielösung mit Teams verfolgen.

ERGEBNIS

Microsoft-Teams-Migration in Höchstgeschwindigkeit

Das Projekt konnte im geplanten Zeitraum fertiggestellt werden. „Computacenter hat sich während des gesamten Projektes hauptsächlich auf die Zielerreichung konzentriert und nicht in projektorganisatorischen Details verloren“, freut sich Traupe. „Alles hat Hand in Hand gut funktioniert. Wir hatten den Rücken frei für den Carve-Out. Mit Computacenter haben wir einen Dienstleister, der das richtige Maß der Zusammenarbeit wählt. Er treibt Dinge eigenständig voran, stimmt sich aber mit uns ab, wenn dies erforderlich ist.“

Dank der engen Zusammenarbeit konnte die Microsoft-Transformation innerhalb von vier Monaten an etwa 35 Standorten weltweit durchgeführt werden. Dabei migrierte der IT-Dienstleister insgesamt zirka 2.400 Telefonie-User:innen in die Cloud. Sennheiser war dadurch in der Lage, eine Menge Hardware abzubauen.



Computacenter verfügt über sehr gut ausgebildete Expert:innen, die in der Enterprise-Telefonie eine große Erfahrung besitzen. Es ist gut, wenn man auf beiden Seiten Menschen hat, die sich verstehen.

Thorsten Traupe,
Leiter IT-Infrastruktur bei
Sennheiser



Denn Skype benötigte eine umfangreiche Serverfarm, die im Rechenzentrum des Audiospezialisten stand. Der Betriebsaufwand der Telefonieinfrastruktur ließ sich durch die Cloud-Lösung halbieren. „Wir haben zwar noch die SBC, aber die Middleware und die Anwendungen an den einzelnen Standorten sind komplett verschwunden“, sagt Traupe. Der Hardwarebedarf hat sich so in der Fläche deutlich verringert, und Sennheiser benötigt jetzt wesentlich weniger Ressourcen für das IT-Management. Gleichzeitig ist das Risiko für Ausfälle erheblich gesunken. Zudem stellt der Audiospezialist seinen Mitarbeiter:innen nun einen durchgängigen und zukunftsorientierten Kollaborationsarbeitsplatz zur Verfügung – ganz ohne Systembrüche.

Auf dem Weg zur großen Kollaborationseinheit

Die neue Lösung vereinfacht die Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern, die ebenfalls Microsoft Teams nutzen. „Es gibt viele Unternehmen, die zulassen, dass über die Firmengrenzen hinaus gechattet wird und man auch den Anwesenheitsstatus sieht oder telefonieren kann. Das macht die Zusammenarbeit viel effizienter, für uns in der IT, aber auch für alle anderen Bereiche, die mit Partnern oder Zulieferern zusammenarbeiten. Letztendlich ist das genau die Art der Kommunikation, die Mitarbeiter:innen von ihrer privaten Kommunikation via WhatsApp längst gewohnt sind“, berichtet Traupe. „So wird die Firma zunehmend zu einer großen Kollaborationseinheit, bei der die Grenzen immer mehr verschwimmen.“

Als Audiospezialist für Meetingräume fokussiert sich Sennheiser zudem immer mehr auf die Entwicklung dedizierter Microsoft-Teams-Lösungen wie das TeamConnect Ceiling 2 für große Meetingräume oder den neuen TeamConnect Intelligent Speaker als Audiolösung speziell für mittelgroße Microsoft-Teams-Meetingräume. Und hier bringt die neue Cloud-basierte Lösung ebenfalls Vorteile mit sich. „Wir unterstützen die Produktmanager:innen, indem wir eine Umgebung schaffen, in der sie ihre neuen Produkte validieren können. Somit sind wir in der Lage, die Produkte vollumfänglich zu nutzen“, ergänzt Traupe. „Da der Fokus vieler unserer Kunden ebenfalls auf Teams liegt, haben wir großes Interesse, unsere eigene Produktwelt entsprechend weiterzuentwickeln. Da können wir jetzt eine ganze Menge Erfahrungen einbringen, getreu dem Motto: Eat your own dog food.“

Weitere Informationen

Mehr Informationen über unsere Services für Unternehmen und weitere Kundenreferenzen finden Sie auf www.computacenter.de
