

# Case Study

## IN-telegence GmbH Smarte Lösung für intelligentes Kommunikationsnetz

Die IN-telegence GmbH ist ein lizenzierter Netzbetreiber, der produkt- und lösungsorientierte Konzepte für Inbound- und Outboundtelefonie anbietet. Das Unternehmen konzentriert sich auf die Optimierung telefonischer Geschäftsprozesse seiner Kunden und entwickelt kundenspezifische Lösungen. Ein Eckpfeiler dieser Strategie sind Centrex-Dienste basierend auf OpenScape Voice und dem OpenScape Fusion Developer Program, mit dem IN-telegence für smarte Business-Lösungen im Netz sorgt.



### Die Aufgabe

Die 1997 gegründete IN-telegence GmbH ist eine Telefongesellschaft, die sich mit ihren Dienstleistungen ausschließlich am B2B-Markt orientiert. Über 3.000 Geschäftskunden vertrauen auf das Know-how des Netzbetreibers. Die IN-telegence GmbH setzt dabei auf innovative Technologien und investiert in modernste Infrastruktur. Mit dem Aufbau eines Next Generation Networks vor einigen Jahren wurde auch die Einführung von IP-Centrex beschlossen. Gesucht wurde eine Lösung, die hinsichtlich ihrer Verfügbarkeit „carrier-grade“ war, und gleichzeitig die umfangreichen Leistungsmerkmale eines IP-Kommunikationssystems für Unternehmen mitbrachte. Eine weitere wesentliche Forderung war eine offene, standardbasierte IT-Architektur der Lösung, auf der der Netzbetreiber eigene Dienste aufsetzen und flexibel kundenspezifische Anpassungen vornehmen konnte.

### Die Lösung

Die IN-telegence GmbH verglich Centrex-gereignete VoIP-Lösungen verschiedener Hersteller. Die Wahl fiel schließlich auf eine Lösung, die auf OpenScape Voice von Siemens Enterprise Communications basierte. Ausschlaggebend für diese Entscheidung waren:

- kompetente Beratung
- kompetente und schnelle Betreuung
- umfassendes technisches Know-how
- OpenStage-Endgeräte für Telefonie-Anwendungen
- hohe Verfügbarkeit des Systems von 99,999 %
- Skalierbarkeit bis zu 100.000 Anwender
- Offene IT-System-Architektur
- Bereitstellung sämtlicher Tools und Ressourcen für das Erstellen und Optimieren von Anwendungen durch das OpenScape Fusion Developer Program

### Der Nutzen

- Umfassende Funktionalität für innovative Centrex-Dienste
- Offene Standards ermöglichen Interoperabilität mit bestehenden ICT-Infrastrukturen
- Hohe Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Stabilität sorgen für Kontinuität bei telefonischen Geschäftsprozessen
- Leistungsvielfalt bewährter OpenStage-Endgeräte
- Erhöhte Flexibilität bei der Umsetzung kundenspezifischer Anforderungen
- Einfachere Anwendungsentwicklung und -integration mit dem ausgereiften Framework der OpenSOA-Software-Architektur
- Optimale strategische Unterstützung durch zukunftsweisende UC-Funktionen
- Zukunftssicherheit dank eines verlässlichen Lösungspartners

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens-enterprise.de](http://www.siemens-enterprise.de)

**SIEMENS**

## Virtuelle TK-Anlagen mit bedarfsorientiertem Leistungsumfang

Die IN-telegence GmbH bietet ihren Kunden individuelle Telefoniekonzepte und Mehrwertdienste an. Inzwischen setzen mehr als 3.000 Unternehmen bundesweit auf die Produkte und Dienste des Netzbetreibers, der den großen Optimierungsbedarf bei telefonischen Geschäftsprozessen kennt. Innovative und intelligente Lösungen sind daher zum „Markenzeichen“ der Telefongesellschaft für den B2B-Markt geworden. So investierte

IN-telegence konsequent in den Aufbau eines Next Generation Networks. Die Eckpfeiler dieser strategischen Ausrichtung bilden IP-Centrex-Dienste, die das Unternehmen unter dem Namen IN-virTel vermarktet.

Die Basis für IN-virTel ist OpenScape Voice, die carrier-grade IP-Kommunikationslösung für Sprachanwendungen von Siemens Enterprise Communications.



„Mit IN-virTel differenzieren wir uns von Mitbewerbern durch ein umfassendes und auf den B2B-Markt abgestimmtes Leistungsspektrum. Die mit OpenScape Fusion Developer Program verfügbaren Möglichkeiten geben uns die Flexibilität und Schnelligkeit, diesen Vorsprung konsequent auszubauen, z.B. durch UC-Integration.“

Axel Schmitz-Tewes,  
Projektleiter für IP-Centrex  
bei der IN-telegence GmbH



## Clevere Ideen umsetzen mit OpenScape Fusion Developer Program

Mit IN-virTel haben Unternehmenskunden nun eine netzbasierte und kostenoptimierte Alternative zur unternehmenseigenen TK-Anlage. Statt in eigene Systeme zu investieren, die zudem entsprechende Betriebskosten verursachen, wird beim Netzbetreiber eine virtuelle TK-Anlage in Form von Anschlüssen, Telefonen und Leistungsmerkmalen gemietet. Auf Grund jahrelanger Erfahrung weiß man bei der IN-telegence GmbH, was Unternehmen benötigen, um telefonische Geschäftsprozesse zu optimieren. Die Umsetzung der cleveren Service-Ideen von IN-telegence erfolgt mit Unterstützung der Tools und Ressourcen des OpenScape Fusion Developer Program von Siemens Enterprise Communications. So entstehen

„Wir verglichen IP-Centrex-Lösungen verschiedener Hersteller. Lediglich OpenScape Voice von Siemens Enterprise Networks erfüllte hinsichtlich Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit die im Carrier-Segment gestellten hohen Anforderungen gepaart mit kompromissloser Funktionsvielfalt.“

Axel Schmitz-Tewes,  
Projektleiter für IP-Centrex bei der IN-telegence GmbH

neben eigenen Centrex-Diensten auch Telephony-Applikationen.

Durch das Open Scape Fusion Developer Program entwickelt IN-telegence eine Kundenlösung mit einer Konfigurationsoberfläche speziell für kleine und mittlere Unternehmen.

„Unsere Kunden haben meist keine eigenen IT-Fachleute, aber mit der von uns entwickelten Oberfläche können die Verantwortlichen die Konfigurationen problemlos vornehmen und intuitiv anpassen. Je einfacher die Bedienung, desto höher die Zufriedenheit unserer Kunden. Besonders die schnellen und kompetenten Reaktionen auf unsere Anfragen haben uns sehr beeindruckt und uns in die Lage versetzt, unsere Angebote sehr schnell bereitzustellen.“

Axel Schmitz-Tewes,  
Projektleiter für IP-Centrex bei der IN-telegence GmbH



Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens-enterprise.de](http://www.siemens-enterprise.de)

© 2010 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG  
Hofmannstraße 51  
81379 München, Deutschland

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ist ein Markenlizenznehmer der Siemens AG.

Die beschriebenen Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. HiPath, OpenOffice, OpenScape und OpenStage sind eingetragene Marken der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG oder verbundener Unternehmen. Alle anderen Firmen-, Marken-, Produkt- und Service-Namen sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.