



Ablösung der Telefonieanlage

Übung zu BIS im Unternehmenskontext

1 Ausgangslage & Problemstellung

Das Unternehmen nutzt derzeit eine Mitel-Telefonieanlage, die seit mehreren Jahren im Einsatz ist. Diese Anlage erfüllt zwar weiterhin ihre grundlegenden Funktionen, jedoch gibt es mehrere Herausforderungen, die im aktuellen Unternehmensumfeld zunehmend spürbar werden. Die Telefonanlage basiert auf einer herkömmlichen Technologie, die weder auf moderne Arbeitsweisen noch auf die Integration mit digitalen Plattformen ausgelegt ist.

In den letzten Jahren hat sich die Arbeitsweise im Unternehmen signifikant verändert. Insbesondere der Wechsel zu hybriden Arbeitsmodellen und die zunehmende Nutzung von Homeoffice haben die Anforderungen an Kommunikations- und Kollaborationslösungen erheblich gesteigert. Die Mitel-Telefonieanlage erweist sich hierbei als unflexibel, da sie nur begrenzte Funktionen für standortunabhängige Nutzung bietet. Mitarbeitende müssen auf Workarounds wie separate Mobiltelefone oder Drittanbieter-Software zurückgreifen, was die Effizienz und Produktivität beeinträchtigt. Besonders der Kundendienst und der Empfang sind auf zuverlässige und effiziente Anrufweiterleitungen angewiesen, die aktuell nur eingeschränkt möglich sind.

Ein weiteres Problem ist die fehlende Integration der Mitel-Telefonie in die bestehende Microsoft-365-Umgebung. Das Unternehmen nutzt bereits intensiv Tools wie Outlook, Teams und SharePoint, jedoch existiert keine direkte Verbindung zwischen der Telefonanlage und diesen Plattformen. Dadurch entstehen Medienbrüche, beispielsweise wenn Telefonkonferenzen mit Teams-Meetings kombiniert werden sollen oder Kundendaten während eines Anrufs schnell verfügbar sein müssen. Die Leitung IT, vertreten durch Mirjam, fordert eine nahtlose Integration, um den Aufwand für Supportanfragen beim Systemwechsel zu minimieren.

Zusätzlich ist die Mitel-Telefonieanlage zunehmend wartungsintensiv. Ersatzteile und Support sind teurer und werden mit der fortschreitenden Veralterung der Technologie schwieriger verfügbar. Die damit verbundenen hohen Betriebskosten belasten das IT-Budget und erschweren langfristige Planungen. John, als Sponsor des Vorhabens, sieht die Reduzierung der Betriebskosten und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden als wesentliche Ziele. Auch die Benutzerfreundlichkeit lässt zu wünschen übrig, da die Bedienung der Mitel-Anlage wenig intuitiv ist und bei neuen Mitarbeitenden oft zu Schulungsbedarf führt.

Vor diesem Hintergrund wird die Einführung von Microsoft Teams-Telefonie als eine mögliche Lösung in Betracht gezogen. Diese Option bietet nicht nur eine nahtlose Integration in die bestehende digitale Infrastruktur, sondern ermöglicht auch eine flexible Nutzung auf mobilen Endgeräten und im Homeoffice. Durch die Vereinheitlichung der Kommunikationsplattform könnte die Produktivität der Mitarbeitenden gesteigert und die Betriebskosten langfristig gesenkt werden. Giuseppe, der Product Owner, möchte sicherstellen, dass die Vorteile des neuen Systems gegenüber dem alten klar belegt werden, während Ruedi als Kritiker das Vorhaben genau beobachtet und auf mögliche Probleme hinweist.

Die zentrale Problemstellung lautet also: Wie kann das Unternehmen eine zukunftsfähige, kosteneffiziente und benutzerfreundliche Kommunikationslösung implementieren, die sowohl den aktuellen Anforderungen gerecht wird als auch langfristige Flexibilität bietet?

2 Situationsanalyse

Die derzeit genutzte Mitel-Telefonieanlage steht vor zahlreichen Herausforderungen, die den Anforderungen eines modernen und flexiblen Kommunikationssystems nicht mehr vollständig gerecht werden. Gleichzeitig gibt es innerhalb des Unternehmens unterschiedliche Bedürfnisse und Bedenken, die bei der Einführung einer neuen Lösung berücksichtigt werden müssen.

Key User wie der Kundendienst und der Empfang legen grossen Wert darauf, dass ihre tägliche Arbeit reibungslos fortgeführt werden kann. Die bestehende Ringschaltung für Anrufweiterleitungen muss beispielsweise unbedingt erhalten bleiben. Gleichzeitig wünschen sie sich Lösungen für aktuelle Probleme wie das Fehlen automatischer Warteschleifen oder strukturierter Ansagen.

Juan und Laureen, Projektmanager anderer, tangierender Projekte, sind daran interessiert, wie das Projekt Telefonieanlage deren Vorhaben beeinflussen könnte, und benötigen regelmässige Updates. Robert, Manager des Projektportfolios, möchte über Meilensteine informiert bleiben, um die Fortschritte im Projekt bewerten zu können.

Ein zentrales Anliegen vieler Stakeholder, wie z. B. des Empfangs und der IT-Leitung, ist die Ausfallsicherheit. Im Falle eines Strom- oder Internetausfalls muss eine alternative Kommunikationsmöglichkeit gewährleistet sein, da die Telefonie auch in Krisensituationen oder Notfällen zuverlässig funktionieren muss. Aktuell zeigt sich, dass die bestehende Anlage bei erhöhtem Anrufvolumen, wie in Krisenzeiten, ihre Grenzen erreicht.

Finanziell betrachtet besteht die Anforderung, dass eine neue Lösung keine höheren Kosten verursacht als die bestehende Mitel-Telefonieanlage. John hat dies als zentrales Ziel des Projekts definiert. Gleichzeitig gibt es spezifische Anforderungen, wie die Möglichkeit, Gespräche aufzuzeichnen, oder die Option, auf die Aufnahme zu verzichten. Hierbei sind insbesondere Bedenken des Kundendiensts hinsichtlich Datenschutz und Überwachung zu berücksichtigen. Giuseppe möchte ebenfalls sicherstellen, dass diese Bedenken adressiert werden und die Lösung langfristig tragfähig ist.

Um den zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden, muss eine neue Lösung auch benutzerfreundlich und flexibel administrierbar sein. Von Lisa und Marco, Projektmitarbeitende, werden regelmässige Updates über den Fortschritt des Projekts erwartet, um sicherzustellen, dass die Lösung die Bedürfnisse aller relevanten Abteilungen abdeckt.

Diese Aspekte verdeutlichen, dass die aktuelle Telefonieanlage nicht nur technisch modernisiert werden muss, sondern auch die vielfältigen Anforderungen und Erwartungen der Stakeholder berücksichtigt werden müssen, um eine langfristig tragfähige Kommunikationslösung zu schaffen.