

Deutsches Meeresmuseum Stralsund: HOMOGENISIERUNG DER SPRACHKOMMUNIKATION



CASE STUDY

MARKET: TOURISMUS

COUNTRY: DEUTSCHLAND



Alcatel-Lucent **OmniPCX** Office ist die perfekte Anlage für das Deutsche Meeresmuseum in Stralsund, denn es verbindet die Mitarbeiter an den verschiedenen, räumlich entfernten Standorten sowohl über die festen als auch mobilen Anschlüsse – ohne zusätzliche Kosten.



Frei nach der Lehre Heraklits „Pantharei: alles fließt und verändert sich“ besitzt das Deutsche Meeresmuseum nun ein strukturiertes System mit einheitlichen Rufnummern und -ansagen für die Sprachkommunikation. Das stärkt den Auftritt des Deutschen Meeresmuseums nach außen im Sinne seiner Corporate Identity und erleichtert den Mitarbeitern „drinnen“ die tägliche Arbeit.

HERAUSFORDERUNG

- Anbindung eines neuen, räumlich entfernten Standorts
- Anbindung eines weiteren Gebäudes in der Bauphase
- Straffer Zeitrahmen aufgrund der Terminvorgabe zur Eröffnung des OZEANEUMs

LÖSUNG

- Neubeschaffung einer Alcatel-Lucent **OmniPCX Office** im OZEANEUM mit neuestem Release
- Aktualisierung der vorhandenen Alcatel-Lucent **OmniPCX Office** im MEERESMUSEUM auf das neueste Release
- Vernetzung der beiden Systeme und Schaffung eines homogenen Rufnummernplans
- Integration einer gemeinsamen zentralen Gebührenerfassung
- Ausstattung des OZEANEUMs mit neuesten Alcatel-Lucent-Telefonen
- Nutzung vorhandener älterer Alcatel-Lucent-Endgeräte, analoger Telefone anderer Hersteller sowie witterungsbeständiger Wandtelefone im Aquarien- und Werkstattbereich des MEERESMUSEUMs

VORTEILE

- Kosteneinsparung durch zentrale Administration und die Nutzung der vorhandenen Lichtwellenleitung
- Einheitliche Rufnummern
- Erhöhte Servicequalität gegenüber Anrufern
- Komfortable Funktionen für Mitarbeiter
- Erweiterbarkeit auf bis zu 200 Nebenstellen



EINE STIFTUNG AUS LIEBE ZUM MEER

Die Stiftung Deutsches Meeresmuseum ist eine rechtsfähige, privatrechtliche Stiftung mit Sitz in Stralsund. Nach dem MEERESMUSEUM in Stralsund (gegründet 1951), dem NATUREUM Darßer Ort (1991) und dem NAUTINEUM Dänholm (1999) eröffnete im Juli 2008 das OZEANEUM auf der Hafensinsel in Stralsund seine Pforten. Es ist der vierte Standort des Deutschen Meeresmuseums. Mit jährlich mehr als einer Million Besuchern zählt das größte naturwissenschaftliche Museum an der deutschen Nord- und Ostseeküste zu den beliebtesten und meistbesuchten musealen Einrichtungen Deutschlands.

ANBINDUNG DES NEUEN STANDORTS OZEANEUM

Die bisherigen drei regionalen Einrichtungen des Deutschen Meeresmuseums treten unter einer einheitlichen Dachmarke auf und sind miteinander über eine Datenleitung vernetzt. Dies ermöglicht beispielsweise ein besucherfreundliches Kassensystem: Der Verkauf von Kombi-Tickets für das MEERESMUSEUM und NAUTINEUM sollte auch für das OZEANEUM, mit dessen Bau im Jahr 2005 begonnen worden war, gelten. Gleichzeitig ging es darum, die beiden großen Standorte, nämlich das MEERESMUSEUM und das OZEANEUM, telefonisch miteinander zu vernetzen.

ENTSCHEIDUNG FÜR EINE BEWÄHRTE PARTNERSCHAFT

Sämtliche Leistungen für die Netzwerktechnik, die Erweiterungen für die zentrale Datenverarbeitung und die Telekommunikation schrieb das OZEANEUM europaweit aus. Im Auswahlverfahren für die Telekommunikation setzte sich Alcatel-Lucent durch. „Bereits seit 1998 basiert die Telefonie im Deutschen Meeresmuseum auf einer Alcatel-Lucent-Anlage **OmniPCX Office**, die laufend erweitert und aktualisiert wurde. Aufgrund der vielen Möglichkeiten, die genau unseren Bedürfnissen entsprechen, haben wir uns erneut für Alcatel-Lucent entschieden“, begründet Heiko Haack, Systemadministrator des Deutschen Meeresmuseums.

KREATIVITÄT WAR GEFRAGT!

Eine moderne und redundante IT-Infrastruktur war Bedingung für die Kommunikation über entfernte Standorte. Zu diesem Zweck wurden Lichtwellenleitungen in der Primärebene sowie Kupferleitungen im Sekundär- und Tertiärbereich für das OZEANEUM geschaffen. GECKO lieferte und konfigurierte die aktive Netzwerktechnik. Die Netzwerkanbindung des OZEANEUMs an das MEERESMUSEUM erfolgte über eine breitbandige Lichtwellen-Standleitung, angemietet von den Stadtwerken Stralsund.

Für die Telekommunikation war eine IP-Vernetzung der TK-Systeme im MEERESMUSEUM und im OZEANEUM geplant. „Was einfach klingt, erforderte die Kreativität aller Beteiligten. Denn noch in der Phase der Werkstattplanung ergab es sich, die Kuratoren des MEERESMUSEUMs sowie die Marketingabteilung des OZEANEUMs in einem restaurierten Speicher auf der Hafensinsel unterzubringen. Es galt also, dieses Gebäude ebenfalls mit Anschlüssen zu versehen und mit dem OZEANEUM zu verbinden“, berichtet Reik Hinkeldey, Leiter der GECKO-Niederlassung Stralsund. Nicht zu vergessen die Einbindung weiterer ISDN-Geräte wie EC-Cash für das gemeinsame Kassensystem. All das vereitelte eine IP-Vernetzung der beiden Systeme, denn die Anlage sollte aus Kostengründen keine eigenen Amtsleitungen besitzen.

TELEFONIEREN ÜBER DIE LICHTWELLENLEITUNG

Doch Reik Hinkeldey und sein Team fanden eine Lösung: Sie verbanden beide Standorte über die LWL-Standleitung mit jeweils einem Primärmultiplexanschluss (S2M) mit 30 Kanälen mittels IP-Modems. Diese Modems, so genannte IP-Muxer, wandeln den S2M in einen permanenten IP-Strom mit 5 MBit/s um. Das ermöglicht nun die kostenfreie Sprachkommunikation der Mitarbeiter im OZEANEUM untereinander und mit den Mitarbeitern des MEERESMUSEUMs. An beiden Standorten wurden die Anlagen auf den gleichen Release-Stand gebracht, Routen zu den Querkanälen eingerichtet und ein einheitlicher Rufnummernplan angelegt.



„Uns begeistern die vielen Möglichkeiten, die Alcatel-Lucent **OmniPCX Office** bietet – zum Beispiel das Kurzwahlsystem. Das ist bei 40 Mitarbeitern, die mit dem Handy in den Gebäuden unterwegs sind, eine echte Erleichterung.“

Heiko Haack,
Systemadministrator Deutsches Meeresmuseum

WENIG TRAINING UND VIEL KOMFORT

„Da unsere Mitarbeiter das Telekommunikationssystem bereits kannten, hatten wir kaum Trainingsaufwand“, so die Bilanz von Heiko Haack. „Auch die Bedienung der Telefone ist einfach und intuitiv; komfortable Funktionalitäten ermöglichen zum Beispiel Telefonkonferenzen mit bis zu fünf Teilnehmern oder die automatische Vermittlung zwischen den Standorten.“ Hilfreich für letzteres ist das Software-Tool PIMPhony von Alcatel-Lucent. „Bereits die Basic-Version, die in **OmniPCX Office** enthalten ist, erlaubt das bequeme Telefonieren aus Microsoft Outlook heraus“, freut sich Haack. „Diese Funktionen haben uns überzeugt, so dass wir zehn Lizenzen für die Professional-Version sowie eine für den Attendanten zugekauft haben.“ Der Attendant unterstützt die Telefonzentrale u. a. in der Anrufannahme und -weiterleitung sowie der Verwaltung von Benutzerinformationen. Die bereits genutzte Gebührenerfassung wurde ebenfalls auf eine Netzwerkversion umgestellt und ermöglicht somit die Abrechnung beider Häuser über eine zentrale bekannte Plattform. Was die Fehlersuche und -lokalisierung betrifft, fühlt sich Heiko Haack ebenfalls gut gerüstet.



PIMPhony für Alcatel-Lucent OmniPCX Office ist ein Personal Information Manager. Er verbindet die beiden geschäftlich am intensivsten genutzten Hilfsmittel PC und Telefon. Auf diese Weise verwaltet er den täglichen Telefonbetrieb über einen PC. PIMPhony verbessert Kundenkontakt und -service, erhöht die Produktivität der Mitarbeiter und optimiert so die Investition in Alcatel-Lucent OmniPCX Office.



GECKO

„Die erneute Entscheidung für Alcatel-Lucent war richtig – über die neuen Anlagen laufen nicht nur die älteren analogen Telefone, sondern auch robuste, alte Wandtelefone im Aquarienbereich mit seiner salzigen, feuchten Luft.“

Reik Hinkeldey, Leiter der GECKO-Niederlassung Stralsund

ROLLE DES BUSINESS PARTNERS

GECKO hat als Nachunternehmer im Projekt die aktive Netzwerktechnik bereitgestellt, montiert und eingerichtet. Im Rahmen eines Servicebereitstellungsvertrags gewährleistet das Unternehmen den laufenden Betrieb. Seit zwölf Jahren betreuen die Mitarbeiter der GECKO-Niederlassung Stralsund das Netzwerk, die Client-Server-Umgebung und die Telefonanlagen an allen Museumsstandorten.

ÜBER GECKO MBH

Die GECKO - Gesellschaft für Computer- und Kommunikationssysteme mbH ist auf die Beratung sowie die Planung und Bereitstellung von Unternehmenssoftware spezialisiert. Dabei kommen sowohl Standard- als auch Individuallösungen zum Einsatz. Ein zweiter Bereich ist der IT-Service. Er umfasst neben der Beratung die Planung und Implementierung von strukturierten Netzwerken, hybriden Client-Server- sowie homogenen TK-Systemen für kleine und mittelständische Unternehmen. Daneben betreibt die GECKO mbH aktive Forschungs- und Entwicklungsarbeit zur Erprobung innovativer Technologien. Das Unternehmen ist mit insgesamt 38 Mitarbeitern am Hauptsitz in Rostock sowie in Hamburg, Berlin und Stralsund vertreten und erwirtschaftet 4,2 Millionen Euro jährlich.