

# TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

## ADAC Hansa e.V.



### Qualität beginnt mit der Kommunikation

Der ADAC Hansa e.V. steigt auf ein IP-basiertes Kommunikationssystem um

Der ADAC Hansa e.V. gehört zu den 18 Regionalclubs des ADAC Verbandes. Für den Bau eines neuen Firmengebäudes in Hamburg wurde auch ein neues Kommunikationssystem benötigt. Die TELCAT MULTICOM Niederlassung in Hamburg hat das Projekt übernommen und ein zukunftsfähiges System implementiert. Mit dem neuen Kommunikationssystem ist der ADAC Hansa e.V. im neuen Firmensitz nun bestens aufgestellt. Das moderne System ermöglicht die Kombination verschiedener innovativer Module und bietet so die Möglichkeit, die Geschäftsabläufe auch in Zukunft noch weiter zu optimieren.

#### Das Unternehmen

Der Allgemeine Deutsche Automobilclub e.V., kurz ADAC, ist Europas größter Automobilclub mit Sitz in München. Die ursprüngliche und bekannteste Dienstleistung des Clubs ist die Pannenhilfe. Der ADAC gliedert sich nach seiner Satzung in Regionalclubs. Der ADAC Hansa e.V. ist einer von 18 Regionalclubs des ADAC, welche mit insgesamt 179

Geschäftsstellen und Servicecentern sowie 172 ADAC-Vertretungen einen umfassenden Service in ganz Deutschland bieten.

Sowohl in der Metropolregion Hamburg als auch in Mecklenburg-Vorpommern umfasst der ADAC Regionalclub Hansa e.V. über 950.000 Mitglieder. Der Hauptsitz des Regionalclubs befindet sich in Hamburg. Acht weitere Servicecenter in Hamburg-Harburg,

#### Überblick

Deutschland | Automobilclub

ADAC Hansa e.V.  
Standort Hamburg  
Mitarbeiter ca. 130

Eingesetzte Produkte/Lösungen:  
Unify OpenScape Business  
Kommunikationssysteme  
Umfangreiche UC-Applikation (C4B)

Realisiert durch:  
TELCAT MULTICOM GmbH  
Niederlassung Hamburg



„Mit TELCAT haben wir einen für uns idealen Partner gefunden. Die Planung und die Umsetzung verliefen reibungslos. Die herstellerunabhängige Beratung und insbesondere die persönliche Betreuung haben uns überzeugt.“

Hans Peter Hansen, Leiter IT & Telekommunikation ADAC Hansa e. V.

Hamburg-Bergedorf, Lüneburg, Schwerin, Rostock, Neubrandenburg sowie Stralsund und Greifswald bieten den Mitgliedern und Besuchern einen umfangreichen Service rund um die Themen Urlaub und Mobilität sowie auch maßgeschneiderte Mitgliedschaften und weitere Produkte.

Der ADAC bietet viele umfassende Leistungen für die ganze Familie; von Pannen- und Unfallhilfe für motorisierte Zweiräder und PKW über Angebote rund um die Mobilität bis hin zu Versicherungen. Der Club sorgt für eine sorgenfreie Mobilität – im Alltag, in der Freizeit und auf Reisen.

### Die Anforderung

Für den Bau des neuen Hauptsitzes des ADAC Hansa e. V. in Hamburg benötigte der

Regionalclub ein neues Kommunikationssystem. Das vorherige klassische System hatte ausgedient. Das neue Kommunikationssystem sollte IP-basiert sein und die Möglichkeit bieten UC-Applikationen zu integrieren.

Die Anforderungen im Überblick:

- VoIP-basiertes Kommunikationssystem mit Erweiterungsmöglichkeiten
- UC-Applikationen
- Analoge und IP-basierte Endgeräte
- Vernetzungsstruktur
- Hohe Ausfallsicherheit
- Gute Verwaltung und Administration

Eine weitere Anforderung bestand darin, sukzessive auch andere Standorte des

ADAC Hansa e. V. mit einem neuen System auszustatten und die Systeme zu vernetzen. Der Fokus für das neue System lag zum einen auf Ausfallsicherheit und Redundanz und zum anderen auf der standortübergreifenden Funktionsweise sowie dem Einsatz moderner UC-Applikationen (CTI, Präsenz, Fax, VoiceMail, Auto Attendant und ein umfangreicher Verzeichnisdienst).

### Die Lösung

Durch eine interne Empfehlung kam der Kontakt zur TELCAT MULTICOM Niederlassung in Hamburg zustande. Nach den ersten Gesprächen war schnell klar, dass das Projekt gemeinsam realisiert werden soll. TELCAT erhielt den Auftrag dieses Projekt zu übernehmen. Für die Umsetzung fiel die Wahl auf das IP-Kommunikationssystem Unify OpenScope Business inklusive Satelliten. Das moderne System erfüllt alle Anforderungen. Die Anlage in Hamburg übernimmt die Masterfunktion, so dass die weiteren Standorte problemlos als Slave-Anlagen eingebunden werden können.

Das IP-Kommunikationssystem wird mit umfangreichen UC-Applikationen von C4B ergänzt. Es wurden die Applikationen XPhone UC Office 2011, UC FAX 2011, UC VoiceMail, UC Auto Attendant und XPhone UC Virtual Directory 2011, mit jeweils 105 Lizenzen, installiert. Die Implementierung des neuen Systems verlief ohne Probleme. Auch die



# TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

## ADAC Hansa e. V.

www.telcat.de  
0800.8888100

Einbindung der weiteren Standorte ging reibungslos vonstatten.

### Das Ergebnis

Mittlerweile sind insgesamt 150 Teilnehmer lizenziert. Die Anlagen wurden wie geplant in einem Master-und-Slave-Szenario aufgebaut.

Neben dem Hauptstandort Hamburg wurden bislang vier weitere Standorte in Harburg, Rostock, Neubrandenburg und Schwerin mit neuen Systemen ausgestattet und so in die Telekommunikationsinfrastruktur eingebunden. Insgesamt sind unternehmensweit also fünf Systeme mit rund 150 Rufnummern im Einsatz. An allen Standorten sind neben den OpenScape Kommunikationssystemen auch VoIP-basierte Endgeräte im Einsatz.

Darüber hinaus wurden verschiedene UC-Applikationen wie Computer Telephony Integration, Video-Türsprechstellen, Prä-

senzmanagement und Fax-Server implementiert. Durch das neue System wurde die interne Kommunikation deutlich optimiert. Mit der Vernetzung der Standorte konnte die Erreichbarkeit verbessert werden. Alle Standorte können neben den regionalen Amtsnummern auch über interne Rufnummern angewählt werden. Die CTI-Integration sorgt dafür, dass auch der Status von Kollegen standortübergreifend eingesehen werden kann.

Auch die Grundsteine für eine langfristige Zusammenarbeit sind gelegt: im Rahmen eines Service- und Wartungsvertrages übernimmt TELCAT den Service, die Wartung und die Instandhaltung der neuen Kommunikationssysteme.

### Über TELCAT

Die TELCAT Unternehmensgruppe, mit Hauptsitz in Salzgitter, zählt zu den größten ITK-Systemhäusern Deutschlands. Seit der Gründung im Jahre 1986 zeichnen wir uns

„Gemeinsam mit dem ADAC Hansa e. V. aus unserem Produktportfolio gezielt die für das Unternehmen und die Anforderungen passende Lösung zu ermitteln, war ein sehr interessanter Punkt und zeitgleich auch ein großes Vergnügen.“

Lars Kiesbye,

Vertrieb Telekommunikation/IT  
TELCAT MULTICOM GmbH NL Hamburg

durch stetiges und profitables Wachstum aus. Als Tochtergesellschaft der Salzgitter AG bieten wir unseren Kunden und Partnern sowohl die Flexibilität eines Mittelständlers als auch die wirtschaftliche und finanzielle Stärke eines Konzerns.

TELCAT bietet Ihnen innovative Lösungen und Dienstleistungen aus dem gesamten Spektrum der Informations-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik. Dabei decken wir den gesamten Lebenszyklus der einzelnen Technologien ab: Von der Analyse und Beratung, der Planung und Konzeption über die Systemintegration und Inbetriebnahme, den Betrieb und die Wartung bis zur Optimierung, der Finanzierung und dem Outsourcing. Nach der Devise „Alle Leistungen aus einer Hand“ bieten wir eine umfassende Kundenbetreuung mit bundesweit flächendeckendem 24h-Kundenservice.

Im vergangenen Jahr erwirtschaftete die Unternehmensgruppe über 60 Millionen Euro Umsatz. Mehr als 480 Mitarbeiter sind an über 20 Standorten bundesweit für Sie im Einsatz.



### Ansprechpartner TELCAT

#### TELCAT MULTICOM GmbH NL Hamburg

Schnackenburgallee 41 c  
22525 Hamburg

Lars Kiesbye | Vertrieb Telekommunikation/IT  
Telefon +49 40 853777-25  
lars.kiesbye@telcat.de



### Ansprechpartner ADAC

#### ADAC Hansa e. V.

Amsinckstraße 41  
20097 Hamburg

Hans Peter Hansen | Leiter IT & Telekommunikation  
Telefon +49 40 23919-400  
hp.hansen@hsa.adac.de