



GOB steigt mit Net at Work  
auf Teams-Telefonie um  
und gewinnt einen  
verlässlichen Partner.

## Vom Guten zum Besseren: Umstieg von Skype auf Teams

Als innovativer IT-Dienstleister ist die GOB Vorreiter beim internen Einsatz neuer und moderner IT-Technologien. Unter dem Motto „Technologien für morgen schon heute nutzen“ setzt die GOB bereits frühzeitig neue Produkte ihres wichtigen Partners Microsoft ein und profitiert so vom hohen Innovationsgrad der Lösungen. Die Cloud Services von Microsoft sind seit langem zentraler Bestandteil der Digitalisierungsstrategie des Unternehmens.

So wurde auch Skype for Business Enterprise VoIP über viele Jahre erfolgreich genutzt. Mit der raschen Verbreitung von Microsoft Teams im Unternehmen war es naheliegend, auch für die Telefonie vollständig auf Teams umzusteigen. Das entspricht der Grundphilosophie der GOB: so wenig Insellösungen wie möglich. Hinzu kam, dass für die Skype for Business-Infrastruktur eigene Hardware im Hause betrieben werden musste, von der man sich gerne lösen wollte.



## Über GOB Software & Systeme GmbH & Co. KG

Die GOB mit Sitz in Krefeld ist ein mittelständisches, inhaber-geführtes IT-Unternehmen, das seit mehr als 50 Jahren zu den größten und erfolgreichsten Microsoft Dynamics-Partnern weltweit zählt. Mit mehr als 300 Mitarbeitern und der Erfahrung aus mehr als 1.000 Projekten versteht sich die GOB als ganzheitlicher Anbieter von IT-Lösungen. Neben Softwarelösungen bietet sie ihren Kunden auch ein fundiertes IT-Projektmanagement sowie umfassende Dienstleistungen im Bereich der IT-Infrastruktur. Mit der ERP-Branchenlösung unitop auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Business Central, die alle kaufmännischen und wertschöpfenden Prozesse abbildet, stellt sich die GOB individuell auf die speziellen Bedürfnisse ihrer Kunden ein.

[www.unitop-welt.de](http://www.unitop-welt.de)

„ Das Know-how der Experten von Net at Work zum Thema Telefonie-Integration ist enorm, sie lieferten schnell Antworten auf unsere Fragen. Dank Net at Work konnten wir die Unwägbarkeiten aus dem Projekt verbannen und den Umstieg auf Teams-Telefonie planmäßig und sicher durchführen.

Andre Krischik, Senior Consultant bei  
GOB Software & Systeme

## Kompetenz überzeugt – aus Beratern werden Partner

Mit nur wenigen Tagen Beratung konnte die Umstellung von Skype for Business auf Teams Direct Routing sicher und fristgerecht umgesetzt werden. GOB war von der breiten Erfahrung und dem tiefen Know-how von Net at Work so begeistert, dass aus dem Projekt mittlerweile eine Partnerschaft zwischen den beiden Unternehmen entstanden ist. GOB bindet bei Projekten zur Teams-Telefonie nun gerne die Spezialisten von Net at Work ein. So wurde aus einem externen Berater ein verlässlicher Partner.





## CTI verlangte nach temporärem Parallelbetrieb

Die Mitarbeiter im Vertrieb nutzten mit Skype for Business eine CTI-Funktion, die ihnen passend zum Anrufer den entsprechenden Datensatz im Microsoft Dynamics CRM anzeigte. Diese Funktion stand zum Zeitpunkt der Umstellung auf Microsoft Teams noch nicht zur Verfügung. So wurde entschieden, dass diese rund 15 Mitarbeiter zunächst auf Skype for Business verbleiben und die beiden Systeme parallel gefahren werden sollten. Da die GOB im Zuge der Umstellung auch vom klassischen ISDN-Anschluss auf SIP-Trunk umstellen wollte, musste für den Parallelbetrieb die Skype-Infrastruktur ebenfalls auf SIP-Trunk umgestellt werden.

### Herausforderungen

- Ablösung einer etablierten Skype for Business Enterprise VoIP Infrastruktur durch Direct Routing mit Microsoft Teams
- Temporärer Parallelbetrieb von Skype for Business und Teams aufgrund einer Legacy-CTI-Anbindung
- Gleichzeitiger Umstieg von ISDN auf SIP
- Neukonfiguration eines Session Border Controllers des Herstellers AudioCodes

## Keine Unterbrechung des laufenden Betriebs

Für ein kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen wie die GOB ist die verlässliche telefonische Erreichbarkeit natürlich zwingend notwendig. Somit war klar, dass die Umstellung störungsfrei erfolgen sollte und die neue Lösung vor Inbetriebnahme gründlichen Tests standhalten musste.

Da die GOB ihre Kunden umfassend in der Nutzung moderner Microsoft-Technologien berät, verfügte sie im eigenen Haus über viel Know-how zu Teams. Für die Umstellung auf Teams Direct Routing suchte das Unternehmen jedoch ganz bewusst externe Unterstützung, die zu diesem speziellen Thema schwer zu finden ist. Begeistert von der Expertise ihrer Spezialisten entschied sich GOB für die Beratung durch Net at Work.



Andre Krischik, Senior Consultant bei GOB Software & Systeme

## Kompakte Beratung in Workshops liefert schnell belastbare Ergebnisse

Zunächst wurde in einem Workshop die Ausgangslage genau durchleuchtet und potentielle Fallstricke identifiziert. Die Berater von Net at Work zeigten die verschiedenen Möglichkeiten zum Umstieg auf. Gemeinsam wurde ein konkretes Konzept entwickelt und der Umstieg geplant. Parallel fand der erste Know-how-Transfer statt, um GOB in die Lage zu versetzen, die neue Anbindung auch selbstständig administrieren zu können.

Für die neue Lösung wurde das bestehende Gateway für Skype for Business durch einen Session Border Controller (SBC) des Herstellers AudioCodes ersetzt, der für die Nutzung mit Teams zertifiziert ist, und von den Net at Work Experten konfiguriert wurde. Ein SBC ist eine Netzwerkkomponente zur sicheren Kopplung ver-

schiedener Netze, der insbesondere in der IP-Telefonie zum Einsatz kommt, um das externe Netz mit dem internen Netz zu koppeln und Sessions für Media Streaming, Telefonie usw. bereitzustellen.

Die neue Infrastruktur – basierend auf Teams und einem SIP-Anschluss – wurde dann für einen ausgewählten Mitarbeiterkreis testweise genutzt. Dabei kam die Möglichkeit des SBC zur Rufnummern-Maskierung zum Einsatz. Damit kann unabhängig vom internen Anschluss nach außen eine andere Rufnummer angezeigt werden. So wurde der Testbetrieb nach außen vollständig verborgen. Diese Funktion kommt auch dauerhaft für bestimmte Rufnummern zum Einsatz, die typischerweise von einem größeren Teilnehmerkreis intern angenommen

werden. Ein Beispiel dafür sind die zentralen Rufnummern im Serviceportal von GOB.

## Ganzheitliche Arbeitsumgebung schafft Effizienz in der Zusammenarbeit

Für die Mitarbeiter verlief die Umstellung völlig störungsfrei. Teams hatte sich im Haus bereits als zentrale Plattform für die interne Telefonie etabliert. Den Umstieg von Skype for Business auf Teams auch für die externe Telefonie empfanden die Mitarbeiter als intuitiv und natürlich.

„ Wir verfügen natürlich über viel Fachwissen zu Teams im eigenen Haus. Aber für das Spezialthema Direct Routing wollten wir echte Experten hinzuziehen, die mit ihrer Erfahrung für eine reibungslose Umstellung sorgen. In Net at Work haben wir den perfekten Partner dafür gefunden.

Andre Krischik, Senior Consultant bei GOB Software & Systeme

Alle Nutzer profitieren nun von der Integration der Telefonie mit den zahlreichen neuen Möglichkeiten zur Zusammenarbeit in Teams. So ist im Zusammenspiel mit den anderen Produkten der Office-Familie eine tief integrierte und ganzheitliche Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter entstanden.





Mittlerweile kam auch bei Microsoft Teams eine Lösung für die CTI-Unterstützung im Rahmen des kontinuierlichen Updateprozesses der Microsoft-Cloud-Lösungen hinzu. Heute können

alle Mitarbeiter bei einem eingehenden Anruf in Teams direkt die entsprechenden Daten des Gesprächspartners aus der Outlook-Kontaktverwaltung einsehen. Mit der Verfügbarkeit

dieser Funktion konnten auch die verbliebenen Skype-Nutzer auf Teams umgestellt und die Skype for Business-Infrastruktur abgeschaltet werden.

### Nutzen für die GOB:

- Ganzheitliche Arbeitsumgebung in Teams vermeidet Systembrüche und bietet Collaboration aus einem Guss
- Sicherer und termingerechter Umstieg ohne Arbeitsunterbrechung durch Experten-Know-how
- Abschaffung der Skype-Infrastruktur entlastet die interne IT
- Moderner Session Border Controller vereinfacht die Wartung
- Anrufererkennung über Outlook-Kontakte schafft Transparenz über Anrufer
- Wissenstransfer zur Administration
- Zugriff auf Telefonie-Experten auch für die eigenen Kundenprojekte

Net at Work GmbH  
Am Hoppenhof 32 A  
33104 Paderborn  
GERMANY

T +49 5251 304-600  
F +49 5251 304-650  
[info@netatwork.de](mailto:info@netatwork.de)  
[www.netatwork.de](http://www.netatwork.de)