



Alles rechtens

Die internationale Anwaltssozietät CMS Reich-Rohrwig Hainz setzt auf sichere Kommunikation

Heterogene TK-Strukturen und eine fehlende Faxanbindung an das Dokumentenmanagement-System stellen vor allem international tätige Unternehmen vor Herausforderungen. Mit der Einführung von Microsoft Lync 2010 als standortübergreifende Unified-Communications-Lösung setzt die internationale Anwaltssozietät CMS Reich-Rohrwig Hainz auf eine zeitgemäße ITK-Struktur. Neben den Kosteneinsparungen durch IP-Telefonie und vereinfachte Benutzerverwaltung profitiert die Sozietät vor allem von der Anbindung des Kommunikationsservers an andere Office-Anwendungen. Die OfficeMaster-Lösung von Ferrari electronic integriert den im Rechtsverkehr wichtigen Kommunikationskanal Fax.

Fax und moderne Telekommunikation – ist kein Widerspruch

Die internationale Wirtschaftskanzlei CMS Reich-Rohrwig Hainz hat seit ihrer Gründung im Jahr 1970 acht Niederlassungen in den Balkanländern eröffnet. Bis vor kurzem waren die 100 Mitarbeiter in Wien noch klassisch über gemeinsame File- und E-Mail-Server mit ihren rund 140 Kollegen im Ausland verbunden. Jedes Büro für sich hatte aber eine eigene Telefonanlage mit ISDN-Anschluss an das örtliche Netz. Dies verursachte hohe Kosten bei der Telefonie und der Verwaltung der Anwender. Vor allem war es ein Bremsklotz bei der Einbindung des für den Rechtsverkehr wichtigen Kanal Fax in das Dokumentenmanagement: „Unsere heterogenen Telefonanlagen und die Papierfaxgeräte waren nicht mehr zeitgemäß, eine Umstellung auf IP-basierte Telefonie lag da auf der Hand“, beschreibt Hannes Ramser, Head of IT, warum CMS im Jahr 2011 nach einer Alternative suchte. Die heterogene Infrastruktur ließ sich auf eine Gemeinsamkeit reduzieren: Die Verwendung eines Microsoft Exchange Server 2010, der über die Zentrale in Wien gesteuert wird. Es lag also nahe, eine Unified-Communications-Infrastruktur auf dieser Basis aufzubauen. Zudem

verwendeten die Standorte schon seit einigen Jahren den Microsoft Office Communications Server (OCS), den Vorgänger von Microsoft Lync. „Unsere Erfahrungen mit dem OCS in der Vergangenheit waren positiv, die Grundlage auf Basis von Exchange war an allen Standorten gegeben. Die Wahl der nächsten Produktgeneration für unsere neue Kommunikationsinfrastruktur war also naheliegend.“ Diese nächste Generation war in Form von Microsoft Lync 2010 erhältlich.

Die IT-Abteilung entschied sich, das neue System einem umfassenden Test zu unterziehen. Dafür wählten Ramser und sein Team die Niederlassung in Sofia, Bulgarien. Sie erhielt die neue Infrastruktur – zum einen, weil dort die TK-Anlage ohnehin modernisiert werden musste und zum anderen, weil Anwender und IT dort besonders offen für neue Technologien sind. Die Installation verlief einwandfrei und die Kollegen vor Ort berichteten bald von durchweg positiven Erfahrungen mit der neuen Anwenderoberfläche. Solcherart bestätigt, ersetzte das IT-Team im Laufe des Jahres 2011 OCS auch an den Standorten Belgrad, Kiew, Sarajevo und Podgorica, sowie der Wiener Zentrale durch Lync 2010.

Auf Anwenderseite konnte Ramser dank vieler Vorteile schnell Befürworter für die Migration gewinnen. Neben der Telefonie war auch der Einsatz einer einheitlichen Faxlösung an den verschiedenen Standorten nötig. Im anwaltlichen Tagesgeschäft können Fristenwahrungen über den Erfolg eines Falles entscheiden, Gerichte werden deswegen häufig per Fax vorab informiert. „Wir erhalten im Monat bis zu 300 Faxe und verschicken selber im Schnitt 200. Die müssen alle archiviert und mit den anderen Kanälen wie etwa E-Mail verknüpft werden“, so Ramser. Eine zuverlässige Lösung stellte da OfficeMaster von Ferrari electronic dar. „Ein Bekannter, der in Sachen Lync Experte ist, hat mir Ferrari electronic empfohlen, heute verwenden wir die OfficeMaster-Lösungen in Wien, Belgrad, Sofia, Kiew, Sarajevo und Podgorica“.

Technische Hürden über die Ländergrenzen hinweg lösen

„Der zentrale Exchange Server ist das Herz der Anwendung, auch Lync 2010 haben wir zentral in Wien in Betrieb genommen. In den verschiedenen Standorten kommen zur Anbindung der ISDN-Telefonie Survivable Branch Appliances (SBAs) von Ferrari electronic zum Einsatz“, beschreibt Ramser die heutige Infrastruktur. Da die Mitarbeiter OCS bereits kannten, war die Umstellung auf Lync 2010 keine große Herausforderung, auch die Funktionen und die Anwenderoberfläche waren dank einer umfassenden Office 2010-Schulung schon vertraut. Nicht ganz so leicht hatten es die Administratoren und Johann Deutinger, Vorstand der Ferrari electronic AG, die sich mit der Integration in die internationalen TK-Systeme befassen mussten: „Es gibt in jedem Land einen eigenen Dialekt des ISDN-Protokolls, und wir mussten oftmals mit den Providern sprechen, welche Variante wir für die einzelnen Installationen verwenden können. In der Ukraine wurde es fast abenteuerlich: keiner fühlte sich für die ISDN-Leitungen zuständig, der Provider gab uns einfach kein Feedback. Wir mussten einen Drittanbieter hinzuziehen, mit dessen Informationen wir die Installation vornehmen konnten“, erinnert sich Ramser an die Umsetzung des Projektes. „Ohne unsere 20-jährige Erfahrung in der Entwicklung von ISDN-Protokollen wären diese Hürden kaum zu nehmen gewesen“, kommentiert Johann Deutinger die Herausforderungen.

Mit der Migration ist heute der Aufwand für die IT-Mannschaft insgesamt gesunken, vor allem im Bereich Nutzerverwaltung: „Früher mussten wir einen Benutzer bis zu sechs Mal anlegen, damit er alle Kanäle nutzen konnte. Heute sind es meist nur wenige Änderungen, damit die Profildaten für die Anwendungen zur Verfügung stehen“, erläutert der IT-Chef wie sich auch die Arbeit im Back Office mit der neuen UC-Lösung vereinfacht hat. „Außerdem ist nach dem Update auf Lync 2010 die Integration in andere Microsoft-Anwendungen sehr gut gelungen“, was die Anwender sehr zu schätzen wissen.

Kosten reduzieren und Kommunikation vereinfachen: die großen Vorteile von Unified Communications

Ramser wagt auch einen Blick in die Zukunft: „In der Rechtsberatung spielt das Fax wegen der gesetzlichen Vorgaben noch immer eine wichtige Rolle. Es bleibt abzuwarten, wann UC hier Einzug halten wird – die Vorteile liegen jedenfalls auf der Hand.“

Der Einsatz von IP-basierter Kommunikation bringt zu allererst auf Kostenebene Vorteile mit sich. Vor allem bei grenzüberschreitenden Gesprächen spart sie erhebliche Telefonkosten. Dafür musste CMS Reich-Rohrwig Hainz nur in die Telefonie-Endgeräte investieren, denn SBAs und die Lizenzen für Lync 2010 waren bereits vorhanden. Auch die vereinfachten Kommunikationswege senken die Kosten, so etwa das Instant Messaging und die Lync-basierten Videokonferenzen als Alternative zu Geschäftsreisen – auch wenn die Anwälte weiterhin den persönlichen Kontakt zu den Mandanten aufrechterhalten. Mit Hilfe der Faxlösung OfficeMaster werden Faxe einfach in Outlook integriert. Jeder Mitarbeiter erhält nun diejenigen Faxe, die an ihn adressiert sind, direkt in seinen Posteingang. CMS Reich-Rohrwig Hainz konnte so sein Dokumentenmanagement erheblich verbessern und arbeitsintensive Prozesse rationalisieren.

Insgesamt zieht die Anwaltssozietät ein positives Fazit: „Mich hat vor allem überrascht, wie einfach die Migration von der herkömmlichen TK-Anlage auf Lync gelang“, zieht Ramser Resümee und betont: „Außerdem war auch die Zusammenarbeit mit Ferrari electronic sehr einfach – all unsere Wünsche wurden stets umgesetzt, bei den unvermeidlichen Problemen haben wir nach ein paar Tests immer eine Lösung gefunden“. Die Anwender sind mit der Lync-basierten Kommunikation hoch zufrieden, Kosten und Administrationsaufwand konnten gesenkt und dank der Faxlösung Prozesse verschlankt werden. Einem Ausbau der neuen ITK-Struktur steht nichts im Wege und ist in Ljubljana und Zagreb schon für Frühjahr 2013 geplant. Mit den Büros der CMS Partnerkanzleien in Deutschland und Großbritannien besteht bereits eine Lync Federation, also eine Verknüpfung der Kommunikationsserver für gemeinsame Telefonate, Videokonferenzen, Sofortnachrichten und Präsenzanzeige.

CMS Reich-Rohrwig Hainz

Branche: Anwaltssozietät

Gründung: 1970

Unternehmenssitz: Wien

Mitarbeiteranzahl: 240

Internetadresse: www.cms-rrh.com

C/M/S' Reich-Rohrwig Hainz

Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow

Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | info@ferrari-electronic.de