

Case Study

Pure IP Telephony



case study Verfügbarkeit

- : Radio ENERGY Stuttgart, Ludwigsburg/Waiblingen
- : Medien
- : 200 Mitarbeiter (Radio NRJ Gruppe)
- : IP 400; Voicemail; Gebührenerfassung; CTI; Lokationskonzept: zwei Standorte miteinander verbunden; Redundanzkonzept: Master-Slave-Konfiguration

Vor gut zwei Jahrzehnten ging in Ludwigshafen im Rahmen eines Kabelpilotprojektes der private Rundfunk in Deutschland auf Sendung. Was im Kleinen in Rheinland-Pfalz begann, hat sich zu einer Branche entwickelt, die mit ihrer Programm- und Angebotsvielfalt, als Wirtschaftsfaktor und Arbeitgeber heute eine feste Größe in der deutschen Medienlandschaft ist. Privates Fernsehen und privater Hörfunk sind aus dem Alltag der Menschen heute nicht mehr wegzudenken. Gerade das Medium Hörfunk kann mit Vorteilen auftrumpfen, auf die andere Mediengattungen mit Neid blicken: Schnellste Informationsvermittlung, kostengünstigste Produktion, fast überall für die Hörer empfangbar. Seit Mitte der 80er-Jahre ist in Deutschland ein Netz aus annähernd 200 lokalen, regionalen und landesweit übertragenden Privatsendern entstanden. Die privaten Sender erreichen hierzulande rund 11 Millionen Hörer und können etwa zwei Drittel aller Hörfunk-Werbeinnahmen für sich verbuchen.

Unter allen Hörfunksender ragt einer besonders heraus: Die NRJ Group, zu der auch Radio ENERGY Stuttgart zählt. Die NRJ Group ist mit einem Jahresumsatz von rund 300 Millionen Euro (Stand 2003) das bedeutendste Radiounternehmen Europas – noch vor der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden RTL Group. 1981 ging in Paris der erste Radiosender mit dem Namen NRJ Paris auf Sendung. Aus diesem Studio entstand im Lauf von zwei Jahrzehnten das größte europäische Radio-Network.

Der Schlüssel zum Erfolg der französischen Sendergruppe liegt in ihrem ausgefeilten Franchise-System. Im Gegensatz zu allen anderen im Hörfunkgeschäft tätigen Medienunternehmen hat sich die NRJ Group ihre Fokussierung auf das Kerngeschäft über all die Jahre bewahrt. Alle Dienstleistungen rund um den Sendebetrieb der insgesamt vier Radiomarken wurden kontinuierlich ausgebaut und zu eigenen Profit-Centern weiterentwickelt. In Deutschland ist die Sendergruppe mit der Marke „NRJ ENERGY“ on air.

innovaphone



Werner Weng,
Geschäftsführung Radio ENERGY Stuttgart

Mehr als 200 Mitarbeiter kümmern sich in den deutschen Beteiligungsgesellschaften der Radio NRJ GmbH um alles, was mit dem Radio zu tun hat – Produktion, Technik, Marketing. Unter dem Dach der Holding der deutschen ENERGY-Gesellschaften ist auch Radio ENERGY Stuttgart jeden Tag on air. Der regionale Hörfunksender sendet auf der 20-kW-Frequenz 100.7 MHz und ist im Kreis Ludwigsburg, im Rems-Murr-Kreis, in Stuttgart und Pforzheim empfangbar. Und das mit großem Erfolg: In der am 20. Juli 2004 veröffentlichten Reichweitenstudie „ma 2004 Radio II“ konnte Radio ENERGY Stuttgart mit 187.000 Hörern pro Tag eine

Reichweitensteigerung von knapp 60 Prozent gegenüber dem Vorjahr verbuchen. Ein junges Programm, erfrischende Moderatoren und ein konsequenter Markenaufbau waren ausschlaggebend für diesen Erfolg. Indes, Radio ENERGY ist nicht nur musikalisch am Puls der Zeit: Auch die Telefonieinfrastruktur des Hörfunksenders ist nun technisch auf dem neuesten Stand.

Sanfte Migration zweier Standorte

Die Telefonie des Stuttgarter Radiosenders Radio Energy mit zwei Standorten in Waiblingen und Ludwigsburg basierte bis Ende 2003 auf einer Siemens Hicom-Anlage in Waiblingen bzw. einer TK-National in Ludwigsburg. Da der 10-Jahres-Vertrag mit Siemens zu diesem Zeitpunkt ablief, stand der Geschäftsführer von Radio Energy Stuttgart, Werner Weng, vor der Entscheidung, entweder weiter auf herkömmliche Telefonie zu bauen oder aber neue Wege in der Sprachkommunikation zu beschreiten. Die Vorstellung, die Telefonie zwischen den beiden Standorten über das firmeneigene

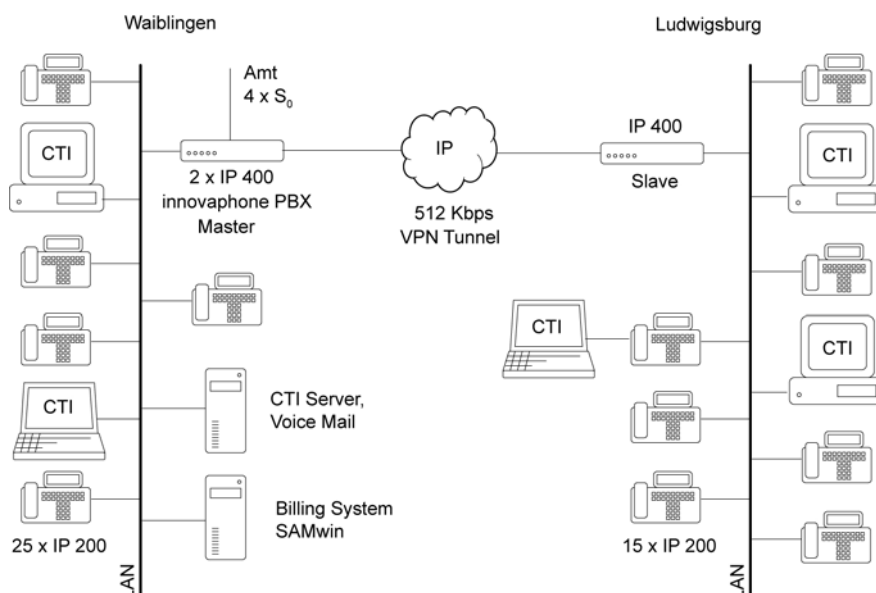
Netzwerk laufen zu lassen, begeisterte den Radio-Unternehmer von Beginn an.

Er versprach sich von einem Umstieg auf Voice over IP nicht zuletzt erhebliche Kosteneinsparungen, da interne Telefonate jetzt über die für den Datentransfer ohnehin gemieteten Standleitungen abgewickelt werden können. Gedacht war auch an eine erweiterte Nutzung von Mehrwert-Applikationen, etwa die Einbindung eines Billing-Systems und den Einsatz von CTI- und UMS-Anwendungen. „Eine herkömmliche Telefonanlage wird unseren gestiegenen Anforderungen einfach nicht mehr gerecht“, begründet Werner Weng die Entscheidung. „Durch die Einführung einer IP-basierten Telefonieinfrastruktur sind wir jetzt für künftige Veränderungen, etwa die Anbindung von Heimarbeitsplätzen, bestens gewappnet.“

Direkter Draht von Waiblingen nach Ludwigsburg – hohe Verfügbarkeit sichergestellt

An den beiden Niederlassungen von Radio ENERGY Stuttgart sollten insgesamt 40 Arbeitsplätze mit IP-Telefonie ausgestattet werden, 15 in Ludwigsburg und 25 in der Firmenzentrale in Waiblingen. Favorisiert wurde die VoIP-Lösung eines Herstellers aus dem Stuttgarter Umland, des Sindelfinger VoIP-Spezialisten innovaphone AG. innovaphone lieferte zwei VoIP-Gateways IP 400 nach Waiblingen und eine IP 400 nach Ludwigsburg sowie 40 IP-Telefone vom Typ innovaphone IP 200. Die IP 400 stellen die Basis für die IP-Telefonanlage, die

innovaphone PBX im Einsatz bei Radio ENERGY:





Im Einsatz bei Radio Energy:
das IP Telefon IP 200

innovaphone PBX, dar. Weitere PCs werden für die Telefonfunktionalitäten nicht benötigt. Konfiguriert wurden die IP-Telefonanlagen nach dem „Master-Slave-Prinzip“. Dabei dient die eine IP 400 als Standby-PBX und übernimmt bei einem Ausfall der Master-PBX sofort und verlustfrei alle Funktionalitäten. Die Standby-PBX registriert sich bei der aktiven PBX und erhält via LDAP-Protokoll zugleich alle relevanten Daten, so dass beide Systeme stets auf dem gleichen aktuellen Stand sind und sich dadurch verlustfrei gegenseitig ersetzen

können.

Die Installation der Gesamtlösung wurde innerhalb von weniger als drei Arbeitstagen von nur einer Arbeitskraft vorgenommen. Anfängliche Probleme mit der vorhandenen Infrastruktur konnten schnell beseitigt werden. Außerdem mussten die ISDN-Anschlüsse vom alten ISDN-Protokoll 1TR6 auf den heutigen Standard Euro-ISDN umgestellt werden. Ein Schwachpunkt ist vorläufig noch die 512k-Tunnelverbindung zwischen den beiden Standorten, auf der bisher kein „Quality of Service“ installiert wurde. Dadurch werden die Sprachdaten bislang nicht priorisiert, was zu Lasten der Sprachqualität geht. Da das Unternehmen an den bisherigen Server derzeit noch vertraglich gebunden ist, wird eine optimale Sprachqualität auf dieser Strecke erst zu einem späteren Zeitpunkt erreicht werden können – trotzdem sind Geschäftsleitung

und Mitarbeiter von Radio ENERGY mit der neuen IP-Telefonlösung sehr zufrieden. Besonders positiv bewertet Radio ENERGY auch die zusätzlichen Anwendungen.

Integration zusätzlicher Applikationen

Radio ENERGY profitiert bei der Einbindung zusätzlicher Anwendungen von den Vorteilen einer IP-basierten Lösung. Installiert wurden drei zusätzliche Softwarepakete: das Gebührenerfassungsprogramm SAMwin, die Voicemail-Lösung innovaphone mrs und die CTI-Software IXI-Call. Mit der Gebührenerfassung können die Gesprächsdaten aller Telefonanlagen im Verbund gesammelt, in einer Microsoft-SQL Server 7-Datenbank gespeichert und systematisch ausgewertet werden.

Die Voicemail beinhaltet Funktionalitäten wie Telefonabfrage, Anrufbeantworter, Mehrsprachigkeit, Unterstützung der Rundsendelisten und Fax.

Ebenfalls in die IP-Umgebung integriert wurde die CTI-Software IXI-Call. Sie steuert alle wichtigen Telefoniefunktionen wie Anwahl, Annehmen, Auflegen, Rückfrage, Makeln und Konferenzschaltung. Durch den CTI-Monitor sieht man am PC, ob Kollegen telefonieren oder ob weitervermittelt werden kann. Die Bedienbarkeit des Telefons wird optimiert durch Wählhilfe, automatisches Telefonjournal, Anzeige unbearbeiteter Anrufe und Anruferidentifikation. „Die Mitarbeiter bei

Vorteile der IP-basierten Lösung für Radio ENERGY

- ✓ **Hohe Verfügbarkeit:** Die IP-Telefonanlagen auf Basis der IP 400 wurden nach dem „Master-Slave-Prinzip“ konfiguriert. Dabei dient eine IP 400 als Standby-PBX und übernimmt bei einem Ausfall der Master-PBX sofort und verlustfrei alle Funktionalitäten. Die Standby-PBX registriert sich bei der aktiven PBX und erhält via LDAP-Protokoll alle relevanten Daten, so dass beide Systeme stets auf demselben aktuellen Stand sind.
- ✓ **Reduzierung der Telefongebühren:** Reduzierung des Gebührenaufkommens durch Abwicklung der kompletten internen Sprachkommunikation zwischen den beiden Standorten über die bereits angemieteten Standleitungen.
- ✓ **Einbindung von Mehrwert-Anwendungen:** Problemlose Einbindung eines Billing-Systems und Einsatz von CTI- und UMS-Anwendungen.
- ✓ **Reibungslose Installation:** Die Lösung konnte problemlos in das bestehende Netzwerk eingebunden werden. Die Installation der innovaphone PBX mit allen Teilnehmern und allen Mehrwert-Anwendungen nahm insgesamt weniger als drei Tage in Anspruch.





Im Einsatz bei Radio ENERGY: IP 400

Radio ENERGY wissen diesen zusätzlichen Komfort sehr zu schätzen“, so der Geschäftsführer Werner Weng.

Weiterer Ausbau der Telefonieinfrastruktur in Planung

Radio ENERGY-Geschäftsführer Werner Weng zieht ein durchweg positives Fazit: „Dass Sprach- und Datenverkehr nicht mehr über zwei getrennte Netze geführt werden müssen, hat nicht nur wirtschaftliche Vorteile, sondern ist auch in die Zukunft gedacht. Durch ein IP-basiertes Firmennetz bleiben wir flexibel für alle Veränderungen, die in einem dynamischen Unternehmen auftreten.“ Gedacht

ist etwa an die Anbindung von Heimarbeitsplätzen – eine Maßnahme, durch die sich die aktuelle Diskussion über flexiblere Arbeitszeiten beinahe antiquiert ausnimmt, ist die Technologie doch schon einen Schritt weiter.

innovaphone

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen
Germany
Phone: +49 (7031) 73009-0
Fax: +49 (7031) 73009-99
info@innovaphone.com

www.innovaphone.com

