

Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: VoIP PBX Installation bei Kupers und Schoenmaeckers ::

Kupers und Schoenmaeckers

Kupers Reiseinfo und das Reisebüro Schoenmaeckers sind die beiden größten Reisebürounternehmen in der niederländischen Provinz Limburg. Beide Firmen unterstehen demselben Management-Team und arbeiten eng zusammen, beispielsweise im Bereich des Einkaufs. Vor kurzem musste das Kommunikationssystem aller 22 Niederlassungen des Unternehmens in den Niederlanden erneuert werden. Die Anforderungen an die neue Lösung waren klar: sie sollte kostengünstig und für zukünftige Anforderungen gerüstet sein. In enger Abstimmung mit der Firma A3bc, dem beratenden Telekommunikationspartner von Kupers und Schoenmaeckers, und den positiven Erfahrungen anderer Reiseunternehmen folgend, entschied man sich für eine IP TK-Anlage. Jetzt wird mit dem VoIP-System des deutschen Herstellers innovaphone telefoniert, das von A3bc als Hosted Lösung aufgebaut wurde.



Stabile Telefonie

Die Kooperation zwischen Kupers und Schoenmaeckers beschränkt sich nicht nur auf die gemeinsame Webseite, auf der die Kunden Reisen online aussuchen und buchen können. Alle 23 Reisebüros, von denen die meisten in der Provinz Limburg angesiedelt sind und eines auch in Belgien, sind über den zentralen Einkauf miteinander verbunden. Insgesamt sind 115 Mitarbeiter bei Kupers und Schoenmaeckers beschäftigt. Im Durchschnitt verfügt jede Filiale über vier Mitarbeiter, die Kunden bei der Auswahl und Buchung einer Reise unterstützen. Obwohl Reisen zunehmend auch online gebucht werden, hat sich in den letzten Jahren gezeigt, dass viele Kunden doch den persönlichen Kontakt in ihrem Reisebüro vor Ort bevorzugen.

Das Telefon ist in der Reisebranche das zentrale Kommunikationsmittel. Während der Hauptgeschäftszeiten verbringen die Angestellten bei Kupers und Schoenmaeckers einen Großteil ihrer Zeit in Telefonaten mit Reiseveranstaltern. Am meisten Betrieb herrscht

im Januar, da dann viele Kunden ihren Sommerurlaub buchen. Zu Stoßzeiten kann es passieren, dass die Mitarbeiter im Reisebüro eine halbe Stunde in einer telefonischen Warteschlange verbringen müssen, um eine Reise bei einem der großen Veranstalter zu buchen. Eine stabile Telefonverbindung ist deshalb eine unabdingbare Voraussetzung. „Von einem neuen Telefonsystem haben wir zweierlei erwartet: zum einen wollten wir uns auf den neuesten technologischen Stand bringen. Zum anderen wollten wir die Kommunikationskosten senken“, sagt Marc de Vlioger, Hauptgeschäftsführer bei Kupers und Schoenmaeckers und verantwortlich für die Einführung des neuen Telefonsystems. „Bei einem Treffen unserer Niederlassungsleiter tauschten sich einige Kollegen über ihre Erfahrungen mit der IP-Technologie aus. Einige hatten bereits vor ein paar Jahren eine IP TK-Anlage installiert, aber wir wollten ganz bewusst warten, bis die Technologie ausgereift und den Kinderschuhen entwachsen war und erst dann in ein zukunftssicheres System investieren.“ Das neue System wurde drei Monate

lang in zwei Niederlassungen getestet – mit gutem Resultat, so dass anschließend alle Reisebüros in das VoIP-System mit eingebunden wurden. Da es sich um eine Hosted Lösung handelt, besitzt Kupers und Schoenmaeckers selbst keine eigene Telefonanlage. Die komplette Telefonie und notwendige Infrastruktur wird von der Firma A3bc bereitgestellt. Auch die innovaphone PBX, das Herzstück des neuen Kommunikationssystems, steht im Rechenzentrum von A3bc. Alle Angestellten in den verschiedenen Niederlassungen verwenden innovaphone IP110 Endgeräte.

Optimale Erreichbarkeit

Neben den niedrigeren Kosten und der Zukunftssicherheit der neuen VoIP-Lösung sieht Marc de Vlioger einen weiteren, entscheidenden Vorteil der neuen Technologie: „Ich kann das neue System ganz einfach von meinem PC aus steuern. Wenn sich beispielsweise ein Mitarbeiter verspätet und das Reisebüro deshalb nicht pünktlich geöffnet werden kann, kann ich mich in das System einloggen und die Telefonleitung auf eine andere Niederlassung umstellen.“

Ebenso können wir die Telefonleitung einer Niederlassung, die am Abend geschlossen hat, auf eine andere Niederlassung, die noch geöffnet ist, umleiten. Bei einzelnen Marketing-Aktionen können wir auch außerhalb der Öffnungszeiten alle Leitungen auf ein Büro umleiten.“ Das System erstellt eine genaue Liste nicht angenommener Anrufe, so dass die Mitarbeiter die Anrufer so schnell wie möglich zurückrufen können. Im Falle einer Überlastung aller Leitungen eröffnet die Hosted PBX-Lösung die Möglichkeit, alle Leitungen auf den Firmenhauptsitz umzuleiten. Auf diese Weise ist das Unternehmen jederzeit erreichbar.

Neben der Telefonie bietet die IP-Lösung noch andere Funktionalitäten, wie de Vlioger erklärt: „In Zusammenarbeit mit A3bc haben wir das System so angepasst, dass wir Statistiken erstellen und auswerten können. In unserer Branche ist es nämlich besonders wichtig, einen Überblick über den genauen Telefonverkehr zu haben.“