

Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: VoIP PBX Installation bei der Lyoness International AG ::

Lyoness International AG

Das österreichische Unternehmen Lyoness ist eine branchenübergreifende, internationale Einkaufsgemeinschaft sowie ein Loyalty-Programm für den Handel. 2003 gegründet, ist das stark expandierende Unternehmen heute weltweit aktiv und betreut mit circa 550 Mitarbeitern rund 2 Millionen Mitglieder. Eine neue Telefonanlage sollte mit dem raschen Wachstum der Firma und dem weit verzweigten Standortnetz mühelos Schritt halten können – Anforderungen, für die die innovaphone PBX durch ihre fast unbegrenzte Skalierbarkeit und ihr ausgefeiltes Standortkonzept prädestiniert ist.

Je dynamischer sich die Entwicklung bei der Lyoness International AG gestaltete, desto lauter wurde der Ruf nach einem neuen Telefonsystem, das auf der einen Seite die umfangreichen Möglichkeiten von VoIP zur Verfügung stellen sollte. Auf der anderen Seite sollte gewährleistet werden, dass alle neuen Firmenstandorte auf einem einheitlichen Telefonsystem aufsetzen. Vor allem aber wollte man „die Knebelung durch überlange Verträge verhindern“, sagt Siegfried Unz, Prokurist bei der Lyoness Dataservice GmbH und Leiter IT-Service. Open-Source-Lösungen waren aber ebenso wenig eine Alternative wie eine erneute Abhängigkeit von einem der großen Telefonieanbieter.



Siegfried Unz, Prokurist bei Lyoness Dataservice GmbH

Bei der Sichtung der in Frage kommenden Hersteller wurde man auf innovaphone aufmerksam – die innovaphone PBX „stellte sich hier als eine preislich und vor allem serviceseitig sehr interessante Alternative dar. Der Status eines gerne gesehenen Kunden oder Partners ist uns lieber als die Zusammenarbeit mit manchem Weltmarktführer. Die Erfahrung der letzten Jahre hat uns vielfach in dieser Entscheidung bestätigt“, so Siegfried Unz weiter. Weitere entscheidende Kriterien bei der Auswahl des zukünftigen Telefonesystems waren:

1. die Verwendung bereits vorhandener Netzwerkverkabelungen
2. der Einsatz von SIP-Trunks als Anbindung – auch standortübergreifend
3. die sehr gute Verwaltbarkeit der Systeme
4. die umfangreichen Konfigurationsmöglichkeiten
5. und schließlich die Möglichkeit, die Betreuung der Anlagen durch Mitarbeiter im Hause zu übernehmen.

Mittlerweile hat die Lyoness International AG mehrere Techniker in den innovaphone Trainingszentren schulen und zertifizieren lassen, so dass inzwischen umfangreiches Know-How im Hause vorhanden ist.

Weltweite Installationen, umfangreiches Know-How im Hause

Wie viele stark expandierende Unternehmen hatte Lyoness wenige Jahre nach der Unternehmensgründung einen wahren Wildwuchs unterschiedlichster Telefonanlagen von unterschiedlichen Herstellern zu verzeichnen. Hinzu kam, dass die Supportmodalitäten und die eingesetzten Funktionalitäten von Standort zu Standort stark differierten.

Inzwischen werden an mehr als 30 Standorten auf allen Kontinenten innovaphone Systeme verwendet. An den kleineren Standorten läuft die PBX auf der innovaphone IP800, an den größeren Niederlassungen auf der Basis von IP6000-VoIP-Gateways. Alle Anlagen werden von Technikern im Hause betreut, so dass eine schnelle Reaktionszeit und ein einheitlicher Standard gewährleistet sind. Die Anzahl der Teilnehmer pro Standort variiert sehr stark und bewegt sich zwischen 5 und 120 Anschlüssen.

Bei der Installation der neuen Systeme hat man sich peu à peu vorgetastet. Man begann mit der Umstellung eines Standortes mit 50 Mitarbeitern. Nachdem diese reibungslos verlaufen war, wurde mit dem Rollout an den ersten Auslandsniederlassungen begonnen. Dabei zeigte die Erfahrung, dass vor allem neue Standorte vergleichsweise einfach und





Die Cashback Card der Lyoness International AG

schnell aufgebaut werden können, da hier die Vorgaben von Anfang an entsprechend definiert werden können. Doch auch am Hauptstandort der Lyoness in Graz konnte eine Kopplung der innovaphone PBX mit dem dort bereits bestehenden System problemlos realisiert werden – Stichwort „sanfte Migration“. Vom Headquarter in Österreich aus werden weltweit alle Installationen vorgenommen und remote betreut. Siegfried Unz erläutert: „Lokale IT-Unternehmen schließen die von uns vorkonfigurierten Geräte an und wir übernehmen dann via Fernwartung. Zur Zeit installieren wir monatlich mindestens eine neue Anlage irgendwo auf der Welt. Der schwierigste und auch nervenaufreibendste Punkt hierbei ist die technische Abklärung mit den Tele-

fon Providern in den jeweiligen Ländern. Die ISDN- und SIP-Standards variieren sehr stark. Auch der Versand und die Verzollung stellen oft Hürden dar, die berücksichtigt werden müssen. Wir konnten uns hier aufgrund unserer weltweiten Installationen ein umfangreiches Know-How aneignen. Erwähnenswert ist hier auch die hervorragende Unterstützung von Seiten des Herstellers innovaphone beim Aufbau von Know-How und bei der Anbindung weltweiter SIP-Leitungen.“

Zusätzliche Applikationen, Zielsetzungen und Fazit

Lyoness nutzt den innovaphone PBX Operator, einen computergestützten Vermittlungsplatz für die innovaphone PBX. Dieser kann auf die Warteschleife der innovaphone PBX zugreifen und Rufe nach Belieben weitervermitteln – auch über mehrere Standorte hinweg. Vereinzelt werden CTI-Applikationen über Outlook und die Anbindung an Videokonferenzsysteme genutzt; hier gibt es Planungen, umfangreichere Features zu implementieren und den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen. Die Kopplung mit LYNC befindet sich in der Evaluierungsphase.

Für die Zukunft gibt es Überlegungen, länderübergreifende Vernetzungen zwischen den innovaphone PBXen einzurichten.

Siegfried Unz zieht ein differenziertes Fazit: „Die Entscheidung, die Telefonie im Unternehmen auf neue Beine zu stellen, war mit einigen Hindernissen verbunden. Heute bin ich froh, innovaphone ausgewählt und ein eigenes Team hierfür aufgebaut zu haben. Im Moment ist erst die Basis realisiert, viele Maßnahmen liegen noch vor uns. Bei solchen Lösungen geht es vor allem auch um die Mitarbeiter, die sie ermöglichen. Hier möchte ich auf meine Kollegen Markus Neuhold, Marc Göllés, Markus Katter und Helga Unz namentlich verweisen. Nicht zu vergessen unseren innovaphone Partner, die Nipcon Communication GmbH, und die vielen anderen Kollegen in der Unternehmensgruppe, die bei der Umsetzung behilflich waren.“