Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: VoIP PBX Installation bei TUI Österreich ::

TUI Österreich

„Erwarten Sie einfach unser Bestes“, so lautet das Versprechen von TUI. Wer bei TUI eine Reise bucht, erwartet Qualität und Komfort – einen unbeschwerten Urlaub also. Dafür werden alle Leistungen exakt auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten, das gilt für Familienreisen genauso wie für Kreuzfahrten oder den Golfurlaub. Doch vor der Reise steht die Buchung. Die erfolgt zwar in den Reisebüros oder verstärkt über das Internet. Das Telefon ist dennoch unverzichtbar, weil Reisen eben immer auch etwas mit Vertrauen zu tun hat. Und viele Fragen können nur im Gespräch mit den Reiseexperten geklärt werden. Telefonie ist deshalb für TUI Österreich auch im Internetzeitalter eine unabdingbare Notwendigkeit. Sind die Leitungen belegt, geht schnell eine Buchung verloren und mit ihr im Zweifel auch eine intakte Kundenbeziehung. Für Österreichs führenden Touristik-Konzern Grund genug, einen kompletten Neustart zu wagen und alle Standorte in der Alpenrepublik flächendeckend mit IP-TK-Anlagen von innovaphone und einem Call Center von Voxtron auszustatten.

58 ReiseCenter betreibt TUI derzeit in Österreich. Hinzu kommen die Servicecenter an den drei großen TUI-Standorten in Wien, Salzburg und Innsbruck. Alles in allem beschäftigt TUI in Österreich 800 Mitarbeiter. Die TUI Reisecenter sind die Anlaufstellen für die Reisenden. Je nach Standort kümmern sich dort zwischen drei und 20 qualifizierte Reisekaufleute um die Wünsche der Kunden. In den Servicecentern arbeiten Spezialisten, die die verschiedenen Reiseprodukte und Destinationen in- und auswendig kennen. Wenn die Mitarbeiter in den ca. 1.000 Vertragsreisebüros einmal nicht weiter wissen, können sie zum Hörer greifen und sich dort Rat holen oder Hilfe bei der Buchungsabwicklung erhalten.

Wie bei vielen Unternehmen mit Filialstrukturen herrschte auch bei TUI in Österreich ein regelrechter Wildwuchs bei den Telefon-anlagen. „Einmal quer durch den Gemüsegarten, so lässt sich unsere damalige TK-Infrastruktur auf den Punkt bringen“, erinnert sich Prokurist Alexander Majarek, zuständig bei TUI Österreich für die Bereiche IT und Prozessorganisation. „Praktisch jede Telefonanlage, alle denkbaren Hersteller und Anlagentypen, die am Markt verfügbar waren, fanden sich an einem der TUI-Standorte wieder.“ Selbst die Call Center beherbergten das reinste Sammelsurium an TK-Anlagen. Der Grund: Anders als bei der IT lag die Verantwortung für die TK-Anlagen jahrelang in den Händen des Standortleiters. Standortübergeifende Vernetzung: Fehlanzeige. „An verlässliche Failover-Szenarien war da überhaupt nicht zu denken“, so Majarek.

Diesem Wildwuchs mit all seinen Schattenseiten ein Ende machen, das war das erklärte Ziel des IT-Leiters. Alles sollte „ein großes Ganzes“ werden. Konsolidierung, Vereinfachung, Ausfallsicherheit – das waren die wesentlichen Erwartungen, die TUI Österreich mit der Einführung von Voice over IP verknüpfte. Doch damit nicht genug. Zeitgleich wurde auch die WAN-Infrastruktur modernisiert, sämtliche Standorte über dedizierte Leitungen miteinander vernetzt. 25 Prozent der Bandbreite wurde für Voice reserviert, genug um die geforderte ‚Quality of Service‘ zu gewährleisten.

Doch auch mit Blick auf die Wirtschaftlichkeit der neuen Technologie hatte Majarek klare Vorstellungen: „2008 war für

Copyright © 2000-2011 innovaphone AG 2011, Irrtümer vorbehalten

die gesamte Branche ein schwieriges Jahr. Die Einführung von VoIP war an die Vorgabe geknüpft, dass sich die Investitionen innerhalb von drei Jahren amortisieren“, so Majarek. Die Rechnung ging offenbar auf. Majarek weiter: „Wir können heute schon absehen, dass wir dieses Ziel früher erreichen.“ Der Startschuss für das Projekt fiel im Juni 2008, aus heutiger Sicht machen sich die Investitionen noch im Geschäftsjahr 2010 und damit voraussichtlich ein knappes Jahr eher als geplant, bezahlt.

Im Fokus standen dabei die Kosten, die bei der Wartung und dem Betrieb der Telefonanlage und des Call Centers anfallen. Flexibel skalierbar, ausfallsicher und zentral administrierbar sollte die neue Lösung sein. Um die Auslastung der Call Center Agents besser steuern und Kapazitätsspitzen – im von saisonalen Zyklen geprägten Reisegeschäft keine Seltenheit – besser abfedern zu können, sollten die Servicecenter über alle Standorte hinweg mit einem österreich-weit arbeitenden Contact Center-System miteinander verbunden werden. Aufgrund dieser Anforderungen suchte die TUI Österreich einen Partner, der flächendeckende Kompetenzen und Ressourcen für ein derart komplexes Projekt vorweisen kann und eine landesweite Wartung innerhalb der Öffnungszeiten der TUI ReiseCenter bietet.

Die Wahl fiel auf ACP, bereits langjähriger Partner im Bereich PC, Notebooks, Server, Lizenzen und Service. Mittlerweile ist ACP auch Outsourcing-Provider für die gesamte IT-Infrastruktur. Auf der Herstellerseite waren mehrere Anbieter in der engeren Wahl. Das Rennen machten schließlich innovaphone für die IP-TK-Anlage und Voxtron für die zentral betriebene Contact-Center-Steuerung.

Der Sindelfinger IP-Telefonie-Spezialist erfüllte alle Anforderungen und wusste mit einem zukunftsfähigen Technologiekonzept zu überzeugen, das TUI ein Höchstmaß an Flexibilität und Sicherheit versprach. „Besonders gut gefallen haben uns das ausgeklügelte Redundanzkonzept und die offene Architektur der innovaphone-Lösung“, so Majarek. Die IP-PBX von innovaphone wird auf der autarken Hardware der Gateways betrieben, das selbst entwickelte Betriebssystem ist funktional auf das Wesentliche reduziert und gewährleistet dadurch eine entsprechende Stabilität. „Wir hatten einfach den Eindruck, dass wir mit innovaphone unsere Anforderungen, und zwar auch neue Anforderungen, die sich in Zukunft ergeben können, am besten umsetzen können. Sicherlich hat uns auch das gute Preis-Leistungsverhältnis überzeugt“, resümiert der IT-Leiter.

Nach einer eingehenden Analyse des bestehenden Systems wurde ein Testbetrieb im Servicecenter in Salzburg sowie in drei TUI ReiseCentern durchgeführt. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse mündeten in ein Feinkonzept und einen detaillierten Roll-out-Plan.

Ein wesentlicher Baustein der VoIP-Migration war die Integration eines Call-Contact-Centers. „Für uns war das ein Schlüsselelement des gesamten Projektes“, weiß IT-Leiter Majarek zu berichten. „Wir hatten uns für eine Lösung von Voxtron entschieden. innovaphone hatten wir auch deshalb ausgewählt, weil die IP-PBX über eine Schnittstelle verfügt, die eine reibungslose Integration erwarten ließ.“ Hier hatten die Projektpartner anfangs mit einer technischen Herausforderung zu kämpfen. Es gab beim Routing der Anrufe im Zusammenspiel zwischen der innovaphone PBX und dem Voxtron-Server Schwierigkeiten, die zuerst zu unerklärlichen Problemen führten. So kam es anfangs zu einigen kritischen Äußerungen seitens der Anwender.

Dank der beherzten Zusammenarbeit der beiden Hersteller mit dem Systemhauspartner konnten aber auch diese Anlaufschwierigkeiten schnell aus der Welt geschafft werden. Der Grund lag darin, dass die Übergabe eines vermittelten Gesprächs nicht korrekt durchgeführt wurde und somit die gesamte Last des Audiostreams auf dem Contact Center Server lag. Durch die hohe Zahl von gleichzeitig geführten Gesprächen wurde die Kapazitätsgrenze der Netzwerkkarte erreicht.

„Das Problem war zwar äußerst unangenehm, gefallen hat mir aber, wie professionell und effizient unsere Partner mit dem sehr komplexen Problem umgegangen sind. Eine Lösung war innerhalb weniger Tage gefunden. Und auch bei anderen Problemen und Problemchen – die beim Betrieb einer Telefoninfrastruktur dieser Größe immer auftauchen können – haben unsere Partner stets bewiesen, daß sie uns nicht nur sehr rasch unterstützen bzw. flexibel reagieren, sondern auch Lösungen finden“, gibt IT-Leiter Majarek zu verstehen.

Gleichzeitig gibt sich Majarek auch sehr selbstkritisch: „Bei einer intensive-

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

ren Vorbereitung auf unserer Seite wäre uns möglicherweise der eine oder andere Stolperstein erspart geblieben. Andererseits haben wir hier einfach auch auf die Professionalität und Routine unserer Partner gesetzt und sind hier auch nicht enttäuscht worden. Das Ergebnis entspricht nahezu zu 100 Prozent unseren Erwartungen – und wir haben wirklich sehr viel erwartet."

Ein anderer Stolperstein hatte mit der Telefonanlage selbst nichts zu tun. Es waren vielmehr die Headsets, die dem Projektverantwortlichen Kopfzerbrechen bereiteten. „In den Call Centern hatten wir nach einigen Wochen massive Qualitätsprobleme. Die Sprachqualität war zeitweise indiskutabel." Problem dabei: Die Ursache für die Probleme war nicht ohne Weiteres auszumachen.

Nach umfangreichen Analysen und Tests der gesamten Infrastruktur (Telefonanlagen, Endgeräte, Netzwerk-Komponenten, ISDN- und SIP-Verbindungen zum Telefonprovider bis hin zur Auswertung umfangreicher Log-Dateien) zeigte sich, dass die hohe Dichte an DECT-Sendern, die bei den Headsets eingesetzt wurden, für die Störungen verantwortlich war. Bei 50 Headsets auf 200 Quadratmetern wurden offenbar zu viele Interferenzen wirksam. Nachdem einige der Arbeitsplätze mit schnurgebundenen Headsets ausgestattet wurden, war das Problem auf einen Schlag beseitigt.

Als Backend für das neue Kommunikationssystem dient ein österreichweites Switching-Konzept mit Switches der Enterprise-Klasse, die auch die Stromversorgung der Telefone übernehmen. Sämtliche Arbeitsplätze wurden mit Tischtelefonen vom Typ IP240 ausgestattet. In der Zentrale in Wien sowie im Ausweich-Rechenzentrum in Salzburg kommen redundante Routing-Switches mit 10 GB-Anschlüssen zum Einsatz. Auf dieser Basis wurde eine redundante VoIP-Lösung von innovaphone implementiert. Ein zentrales Contact Center von Voxtron für ca. 100 Mitarbeiter rundet das Projekt ab.

In den einzelnen Standorten verrichten, je nach Größe, unterschiedliche Anlagen ihren Dienst. Die kleineren TUI Reise-Center sind mit einer IP302 oder IP305 ausgestattet, in den Servicecentern kommen mehrere Anlagen vom Typ IP 800 und IP6000 zum Einsatz. Die gesamte Architektur ist redundant ausgelegt. Die Systeme werden in der sogenannten Master-Slave-Konfiguration betrieben, um ein Höchstmaß an Verfügbarkeit zu gewährleisten. Dabei wird jeweils ein System als aktives System betrieben, ein zweites im Standby-Modus.

Eine Schlüsselrolle fällt dabei der Master PBX zu. Dort ist jeder Teilnehmer mit seinem Standort bekannt. Wird von einem Standort ein Teilnehmer angerufen, der nicht an diesem Standort konfiguriert ist, routet die lokale PBX den Anruf zum Master in der Zentrale durch. Von dort wird der Anruf automatisch zum gewünschten Teilnehmer weitervermittelt. Dank der Masterfunktion der Zentrale existiert eine Backup-Version für die lokale PBX.

Fällt die lokale PBX doch einmal aus, kann die Zentrale die Arbeit der lokalen PBX nahtlos übernehmen, vorausgesetzt die IP-Verbindung bleibt bestehen. Bei einem Komplettausfall der gesamten WAN-Infrastruktur sind die einzelnen Standorte zur Not immer noch über das öffentliche Telefonnetz erreichbar. Über „local breakouts" sind die IP-TK-Anlagen nämlich auch direkt mit dem ISDN-Telefonnetz gekoppelt bzw. erfolgt umgekehrt eine Umleitung über die Zentrale und die WAN-Anbindung, falls der lokale ISDN-Anschluß gestört sein sollte.

An den drei Hauptstandorten Wien, Salzburg, Innsbruck gibt es auch für Redundanzzwecke eigenständige Voxtron Contact Center Server, welche bei einem der oben genannten Szenarien lokal ihre Arbeit weiter verrichten können. „Die Flexibilität, die bedarfsgerechte Skalierbarkeit und die nahtlose Verschmelzung von Front- und Back-Office durch agenTel hat uns von Anfang an überzeugt. Unser Ziel war es, über ganz Österreich ein Contact Center zu spannen. Mit Voxtron, innovaphone und ACP haben wir für diese Anforderung die optimalen Partner gefunden, mit denen die Zusammenarbeit einfach und gut lief", so Majarek.

Die Agenten haben am PC-Arbeitsplatz durch das „Voxtron AgentenCockpit" alle wichtigen Funktionen und Informationen zur Verfügung, wie Anzeige der anrufenden Agentur mit wichtigen Zusatzinformationen, einfaches Wählen per „Click to dial", Anzeige der KollegenInnen und eine Übersicht der letzten Telefonate. Die Servicecenter-Leitung hat seit der Einführung von agenTel durch grafische Wallboards und die historischen Auswertungen immer einen Überblick über den Betrieb des Contact Centers.

Mit Stand heute ist der Rollout größtenteils abgeschlossen. Damit telefonieren alle Mitarbeiter von TUI Österreich mit der neuen Technik. Die Servicecenter wurden konsolidiert. Ist ein Standort ausgelastet, helfen Mitarbeiter von anderen Standorten einfach aus. Die Voxtron-Software sorgt hierbei für das intelligente Routing nach jeweiliger Auslastung, den Fähigkeiten der freien Mitarbeiter entsprechend und auch nach anderen, von TUI einfach selbst zu administrierenden Parametern.

Um den Kunden noch mehr Komfort zu bieten, wurde eine österreichweit einheitliche 05-er Rufnummer für die ganze „World of TUI" eingeführt. Egal, bei welchem Standort man anruft, man wählt einfach die entsprechende Durchwahl und landet automatisch beim jeweiligen Reiseberater.

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

Bei den Mitarbeitern und den Kunden kommt die neue Lösung sehr gut an, wie Majarek zu berichten weiß. Für all jene IT-Leiter, die vor einer ähnlichen Situation stehen und sich auf eine VoIP-Migration vorbereiten, hat der TUI Österreich IT-Leiter einen guten Rat: „Der Systemhauspartner sollte sich bei dem Thema gut auskennen, andernfalls kann so eine Migration unversehens zum Himmelfahrtskommando geraten. Bei der Auswahl des Herstellers sollten Unternehmen aus Österreich unbedingt darauf achten, dass dieser mit den europäischen Telefoniestandards und den Besonderheiten des österreichischen Marktes vertraut ist.“

Für TUI Österreich ist die Rechnung voll aufgegangen – gerade auch in wirtschaftlicher Hinsicht. „Die Kosten für Wartung und Administration konnten wir durch die Umstellung auf sage und schreibe ein Drittel des ursprünglichen Niveaus senken“, schwärmt Majarek. Der Grund dafür liegt freilich auf der Hand: Die VoIP-Systeme von innovaphone sind wesentlich wartungsärmer als klassische TK-Anlagen. Zudem kann das IT-Team die Wartung der Anlagen gleich mit übernehmen. So kann es denn auch nicht überraschen, wenn IT-Leiter Majarek ein durchweg positives Fazit der VoIP-Migration zieht: „Hinterher ist man immer ein bisserl g’scheiter – aber ich würde es jederzeit wieder tun!“

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