

# Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: Installazione VoIP presso TUI Austria ::

## TUI Austria

Anche nell'era di Internet, per TUI Austria la telefonia è una tecnologia chiave. Se le linee sono occupate, può andare facilmente persa una prenotazione e con essa persino anche un buon rapporto con il cliente. Per il gruppo turistico leader in Austria è una ragione sufficiente per avventurarsi in una totale ripartenza e dotare tutte le sedi della repubblica alpina di centralini telefonici IP di innovaphone e di un call center di Voxtron. La soluzione innovativa è stata installata dal partner di lungo corso Systemhauspartner ACP.

Attualmente, TUI gestisce in Austria 58 agenzie di viaggio. A queste si aggiungono i centri servizi nelle tre principali sedi di TUI a Vienna, Salisburgo ed Innsbruck. Nel complesso, TUI occupa in Austria 800 dipendenti. Le agenzie di viaggio TUI sono punti focali per i viaggiatori. A seconda della sede, da tre a 20 agenti di viaggio qualificati si occupano dei desideri dei clienti. Nei centri servizi operano specialisti che conoscono alla perfezione i differenti prodotti turistici e le destinazioni. Se gli agenti di viaggio che operano nelle ca. 1.000 agenzie di viaggio affiliate dovessero trovarsi di fronte a domande alle quali non sanno rispondere, possono prendere il telefono per una consulenza da parte di questi specialisti o per un aiuto con le procedure di prenotazione.

Come in molte aziende con una struttura a filiali, anche in TUI Austria c'era una vera proliferazione di impianti telefonici. "Praticamente ogni varietà di verdura che si può trovare in un orto: così si può descrivere la nostra infrastruttura telefonica di allora", ricorda Alexander Majarek, rappresentante autorizzato e responsabile in TUI Austria per il settore IT e per l'organizzazione dei processi. "Praticamente, in ognuna delle filiali TUI si trovava ogni centralino telefonico, tutti i possibili produttori e tipi di impianti disponibili sul mercato." Il motivo: a differenza dell'IT, per anni la responsabilità è stata nelle mani dei rispettivi responsabili delle sedi. Non esisteva un Networking disponibile fra i tutti siti. "Non era assolutamente possibile pensare a scenari di Failover affidabili", continua Majarek.

L'obiettivo dichiarato dal responsabile IT era quello di terminare questa crescita selvaggia con tutti i suoi svantaggi. Anche in vista degli aspetti economici della nuova tecnologia, Majarek aveva idee chiare: "Il 2008 è stato per tutto il settore un anno difficile. L'introduzione del VoIP era legata alla possibilità di ammortizzare gli investimenti entro 3 anni" aggiunge Majarek: "Già oggi possiamo prevedere che raggiungeremo prima questo traguardo. Il lancio del progetto è stato nel giugno 2008, allo stato attuale gli investimenti saranno ripagati nell'esercizio del 2010 e, quindi, con un anno di anticipo rispetto a quanto pianificato."

Punto centrale sono stati i costi per la manutenzione ed il funzionamento del centralino telefonico e dei Call Center. La nuova soluzione doveva essere scalabile in modo flessibile, a prova di cadute ed amministrabile centralmente. La scelta è caduta su innovaphone. Lo specialista di telefonia IP di Sindelfingen ha soddisfatto tutti i requisiti ed è stato in grado di fornire argomenti convincenti che potessero garantire a TUI il massimo a livello di flessibilità e sicurezza. "Abbiamo particolarmente apprezzato il raffinato concetto di ridondanza e l'architettura aperta della soluzione innovaphone", così Majarek.



L'innovaphone PBX funziona sull'Hardware proprietario dei Gateway, il sistema operativo sviluppato inhouse è funzionalmente ridotto all'essenziale garantendo in tal modo la massima stabilità. "Abbiamo ritenuto che con innovaphone si potessero tradurre nel miglior modo possibile le nostre esigenze ed anche nuove esigenze che si potranno presentare nel futuro. Anche il rapporto qualità/prezzo ci ha convinto" riassume il Responsabile IT. Backend per il nuovo sistema di comunicazione è un concetto di Switching presente in tutta l'Austria con Switch di classe Enterprise che assumono anche l'alimentazione dei telefoni. Tutte le postazioni di lavoro sono dotate di telefoni da tavolo del tipo IP240. Nella sede centrale a Vienna e nel centro di calcolo secondario di Salisburgo sono installati Routing Switch ridondanti con connessioni a 10 GB. Il progetto è completato da un Contact Center centrale di Voxtron per ca. 100 dipendenti.

Su questa base è stata implementata una soluzione VoIP di innovaphone. Nelle singole sedi, a seconda della loro grandezza, sono stati realizzati differenti sistemi. Le agenzie di viaggi TUI più piccole sono dotate di un IP302 o di un IP305, nei centri di servizi sono installati più centralini del tipo IP800 ed IP6000. L'intera architettura è ridondante. I sistemi sono gestiti nella cosiddetta "configurazione master-slave" per garantire la massima disponibilità. Al proposito, un sistema viene gestito come attivo, un secondo in modalità standby.

Dai dipendenti e dai clienti la nuova soluzione è stata accolta molto bene, come afferma Majarek. Anche da un punto di vista economico, il sistema si è quindi del tutto ripagato. "Grazie al passaggio, siamo stati in grado di ridurre i costi di gestione ed amministrazione ad un terzo rispetto al costo originale", sottolinea Majarek "La ragione è ovvia: i

sistemi VoIP di innovaphone necessitano di molta meno manutenzione rispetto ai tradizionali sistemi PBX. Inoltre, il Team IT può gestire anche la manutenzione dei centralini."

