



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



Przykładowe wdrożenie firmy innovaphone

Nowoczesne rozwiązania komunikacyjne na bazie VoIP

Czołowy koncern turystyczny w Austrii wyposażył wszystkie swoje oddziały w republice alpejskiej w systemy telefoniczne IP firmy innovaphone.



Elastyczna skalowalność i redundancja systemów oraz możliwość centralnej administracji były głównymi atutami innovaphone PBX

Wyjazdy zorganizowane przez biura podróży związane są zawsze z zaufaniem w stosunku do biura, które organizuje nasz urlop. Przed wyjazdem konieczna jest rezerwacja urlopu, która odbywa się z reguły w biurze podróży lub też za pośrednictwem internetu. W wielu przypadkach niezbędna jest jednak rozmowa telefoniczna, ponieważ różnorodne kwestie i wątpliwości mogą być rozwiązane tylko w trakcie osobistej rozmowy z pracownikiem biura. Nawet w dobie internetu jest więc tradycyjna telefonia dla TUI Austria absolutną koniecznością. Jeśli linia telefoniczna pozostaje zajęta, a rozmowy przychodzące nie są przekierowywane, utracona może zostać nie tylko rezerwacja wyjazdu, ale również zaufanie w solidną i wiarygodną obsługę klienta. To wystarczający powód dla czołowego koncernu turystycznego w Austrii, aby zaryzykować zupełnie nowy start i wyposażyć wszystkie oddziały TUI w republice alpejskiej w systemy telefoniczne IP firmy innovaphone oraz funkcjonalność call center bazującą na oprogramowaniu Voxtron.

Klient:

- 58 biur podróży TUI w Austrii
- 800 pracowników
- Siedziba główna w Wiedniu

Obecnie istnieje w Austrii 58 biur podróży TUI oraz dodatkowo centra serwisowe w trzech największych oddziałach TUI w Wiedniu, Salzburgu oraz Innsbrucku. Podsumowując - TUI zatrudnia w Austrii 800 pracowników. Biura podróży TUI to punkty kompleksowej obsługi podróżnych. W zależności od wielkości oddziału, od trzech do dwudziestu wykwalifikowanych pracowników troszczy się o potrzeby klientów. Centra serwisowe obsługują specjaliści, którzy są doskonale zaznajomieni z różnorodnymi produktami turystycznymi oraz docelowymi miejscami urlopowymi. Jeśli



pracownicy biur podróży TUI mają problem ze znalezieniem konkretnego rozwiązania, dzwonią do wybranego współpracownika, aby zasięgnąć niezbędnych informacji lub też otrzymać pomoc w procesie rezerwacji.

Podobnie jak w wielu firmach o strukturze holdingowej również systemy telefoniczne TUI w Austrii uległy proliferacji różnych systemów telefonicznych. „Nasza infrastruktura telekomunikacyjna przypominała ogród warzywny, bardzo różnorodny, ale niestety bez zorganizowanej struktury”, powiedział pan Alexander Majarek, odpowiedzialny za systemy IT oraz procesy organizacyjne w TUI Austria. „W naszych oddziałach można było znaleźć praktycznie każdy system telefoniczny, wszystkich możliwych producentów oraz takie typy instalacji, które dostępne były na rynku”. „Nawet funkcjonalność call center była zbiorem różnorodnych systemów telefonicznych. Powód: W przeciwieństwie do systemów IT odpowiedzialność za infrastrukturę telekomunikacyjną ponosili kierownicy poszczególnych oddziałów. Systemy komunikacyjne obejmujące wiele różnych oddziałów: Brak. „Nikt nie myślał wtedy o niezawodnych scenariuszach awaryjnych”, dodał pan Majarek.

Głównym celem było więc zorganizowanie jednolitej infrastruktury komunikacyjnej we wszystkich oddziałach TUI w



Austrii, aby zapewnić efektywną współpracę między poszczególnymi oddziałami oraz sprawną komunikację z klientami. Cała infrastruktura komunikacyjna miała tworzyć "jedną wielką całość". Nowe rozwiązanie powinno być elastycznie skalowalne, niezawodne oraz administrowane centralnie. W celu łatwiejszego zarządzania pracą operatorów serwisów telefonicznych oraz zagwarantowania pełnej wydajności wszystkich stanowisk operatorów telefonicznych, przede wszystkim w czasie zwiększonego ruchu urlopowego, powinny zostać wszystkie oddziały TUI w Austrii połączone ujednoczonym systemem Contact Center, który pozwala w pełni kontrolować proces obsługi klienta. Ze względu na te wymogi TUI Austria szukał partnera, który spełni wszystkie powyższe oczekiwania, posiada odpowiednie kompetencje oraz zasoby, aby zrealizować tak kompleksowy projekt. Oprócz tego ważnym punktem były również usługi serwisowe i konserwacyjne dostępne w całym kraju w godzinach pracy centrów obsługi klienta TUI.

Wyzwanie:

- Obniżenie kosztów serwisowych oraz administracyjnych
- Elastyczne i niezawodne systemy komunikacyjne
- Rozwiązanie VoIP - system redundantny

Specjalista z zakresu telefonii IP z Sindelfingen spełnił wszystkie wymagania i przekonał TUI Austria do swojej koncepcji technologicznej, która gwarantowała wysoką elastyczność systemów oraz ich bezpieczeństwo. „Szczególnie podobały nam się głęboko przemyślana koncepcja redundancji oraz otwarta architektura rozwiązania innovaphone” – powiedział Majarek. IP-PBX od innovaphone działa na autonomicznym sprzęcie innovaphone, bramkach VoIP a system operacyjny w pełni opracowany przez inżynierów innovaphone, został funkcjonalnie zredukowany do minimum, zapewniając tym samym odpowiednią stabilność. „Mieliśmy wrażenie, że z firmą innovaphone wszystkie nasze obecne oraz nowe wymagania, projekty i zmiany zostaną w najlepszy możliwy sposób wdrożone i zrealizowane. Oczywiście przekonującym argumentem ze

strony innovaphone był stosunek ceny do jakości proponowanych produktów” – podsumował kierownik działu IT.

Rozwiązanie:


- innovaphone IP telefony IP240, IP302 i IP305
- innovaphone bramki VoIP IP800 i IP6000
- Redundancja sprzętowa - innovaphone PBX (scenariusz master-slave)

Jako backend dla nowego systemu komunikacyjnego służy powszechna w całej Austrii koncepcja Switching z przełącznikami klasy enterprise, które przejmują również zaopatrzenie telefonów w zasilanie. Wszystkie stanowiska pracy zostały wyposażone w telefony typu IP240. W centrali w Wiedniu jak również w alternatywnym centrum komputerowym w Salzburgu wykorzystywane są redundantne Routing-Switches z 10 GB portami. Na tej podstawie dokonano implementacji redundantnego rozwiązania VoIP innovaphone. Contact center Voxtronu dla około 100 pracowników zakończył cały projekt.

W poszczególnych oddziałach TUI w zależności od ich wielkości, znalazły swoje zastosowanie różnorodne instalacje. Mniejsze biura wyposażone zostały w telefony typu IP302 i IP305, w centrach serwisowych natomiast wykorzystywane są IP800 i IP 6000. W całej architekturze instalacji zapewniona jest redundancja systemów, które zarządzane są w konfiguracji master-slave, aby zagwarantować ich maksymalną dostępność. W przypadku takiej instalacji jeden z systemów działa jako system aktywny, drugi pozostaje w trybie czuwania (Standby).

Najważniejsze zadanie w całej instalacji spełnia centrala Master PBX, w której zarejestrowani są wszyscy abonenci z poszczególnych oddziałów. Jeżeli z jednego z oddziałów zostanie wykonane połączenie telefoniczne do abonenta, który nie jest skonfigurowany w niniejszym oddziale, zostanie ono przekazane przez lokalną PBX do centrali Master i stamtąd zostanie ono przekazane do wybranego abonenta. Dzięki funkcji Master dostępna jest wersja Backup dla centrali lokalnej PBX.





W przypadku ewentualnej awarii lokalnej PBX, centrala główna przejmuje płynnie pracę lokalnej PBX, pod warunkiem, że istnieje połączenie IP. W razie awarii całej infrastruktury, poszczególne oddziały będą telefonicznie nadal osiągalne za pomocą publicznej sieci telefonicznej. Za pomocą „local breakouts” centrale telefoniczne IP są bezpośrednio połączone z siecią telefoniczną ISDN lub też w przypadku uszkodzenia lokalnej sieci publicznej połączenie nastąpi za pomocą centrali głównej i sieci WAN.

Wśród pracowników oraz klientów nowe rozwiązanie jest bardzo pozytywnie oceniane, podsumował pan Majarek. Dla wszystkich kierowników do spraw IT, którzy znajdują się przed podjęciem decyzji o migracji do VoIP, kierownik IT TUI ma kilka dobrych rad: „Organizator całego projektu powinien bardzo dobrze znać się na rzeczy, w przeciwnym razie projekt i wszystkie instalacje narażone są z góry na niepowodzenie. Przedsiębiorstwa austriackie podczas podejmowania decyzji o wyborze producenta powinny przede wszystkim zwrócić uwagę na znajomość europejskich standardów telefonicznych oraz specyfiki rynku austriackiego”.

Dla TUI Austria przedsięwzięcie to okazało się bardzo opłacalne, przede wszystkim pod względem gospodarczym i finansowym. „Po wprowadzeniu nowej infrastruktury komunikacyjnej w TUI koszty serwisowe i administracyjne

zostały obniżone o jedną trzecią w porównaniu ze stanem początkowym” – powiedział pan Majarek. Powód jest oczywisty – systemy VoIP innovaphone są w porównaniu do klasycznych centrali telefonicznych korzystniejsze w eksploatacji. Dodatkowo zespół do spraw IT może przejąć częściowo prace serwisowe całej instalacji. Nie dziwi więc pozytywne podsumowanie migracji do VoIP przez pana Majarka: Oceniając z perspektywy czasu cały projekt i jego realizację, w każdej chwili podjąłbym dokładnie taką samą decyzję!”

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2013 innovaphone® AG
innovaphone AG nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędy. Dostępność i specyfikacje techniczne produktów mogą ulec zmianie.
Zdjęcia Fotolia: © MAK, © Franz Pfluegl i © Lars Christensen, ZdjęciaTUI Austria.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

