

# Eine Oberfläche für mehrere Kanäle

## airberlin setzt auf Unified Communications

airberlin optimiert mit einer Unified-Communications-Lösung ihre Kommunikationsprozesse. Ihr Service Center kann in kürzester Zeit auf die Anfragen ihrer jährlich rund 28 Millionen Fluggäste reagieren – egal ob per E-Mail, Telefon oder Fax. Hierzu setzt die zweitgrößte Fluggesellschaft Deutschlands schon seit 2008 die netzwerkfähige Unified-Communications-Lösung OfficeMaster von Ferrari electronic ein. Über 300 Mitarbeiter versenden und empfangen via OfficeMaster per Mausklick etwa 15.000 Faxe pro Monat. Seit dem Jahr 2010 nutzt die Fluggesellschaft nun auch die Massenfax-Funktion für ihr Marketing.



airberlin setzt auf schnelle und gleichzeitig sichere Kommunikation.

Rund 28 Millionen Mal jedes Jahr fliegen Passagiere mit airberlin in den Urlaub, zu einem Geschäftstermin oder zurück nach Hause. Das Streckennetz von Deutschlands zweitgrößter Airline verbindet weltweit 171 Ziele in 45 Ländern. Dafür, dass die Gäste kurzfristig ihre Buchungsbestätigungen erhalten und ihre Fragen rund um Reise oder Gepäck beantwortet bekommen, sorgen die 300 Mitarbeiter im Service Center von airberlin. Für die Mitarbeiter gilt es, immer den Überblick zu bewahren – selbst wenn die Kundenanfragen auf vielen verschiedenen Wegen wie Fax, E-Mail, Anrufe oder über die Unternehmens-Website ins Service Center gelangen. Unterstützung bekamen sie im Jahr 2008 von der Unified-Communications-Lösung OfficeMaster des Berliner Herstellers Ferrari electronic. Unified Communications ermöglicht es Unternehmen, unterschiedliche Kommunikationskanäle unter einer Nutzeroberfläche zusammenzuführen. Die Mitarbeiter im Service Center sehen so mit einem Blick auf ihrem Bildschirm, ob ein neuer Kundenwunsch eingegangen ist und können diesen effizient bearbeiten.

„Als wir uns entschieden, unseren IT-Dienstleister zu wechseln, suchten wir nach einer flexibleren Lösung. Diese sollte sich in unser vorhandenes Microsoft Exchange 2007 System integrieren lassen, ohne dass auf jedem Arbeitsplatz ein zusätzlicher Client installiert werden muss“, sagt Steffen Weitze, IT-Infrastruktur- und Netzwerkadministrator bei der airberlin PLC & Co. Luftverkehrs KG. „Denn wenn alle Funktionen und Kommunikationsmittel einheitlich in der Oberfläche des E-Mail-Systems untergebracht sind, können unsere Mitarbeiter wie gewohnt komfortabel auf ihre Daten zugreifen“, so der Projektverantwortliche weiter.

### Rund um die Uhr im Einsatz

Insgesamt profitieren mehr als 3000 Mitarbeiter von der Einführung der UC-Lösung OfficeMaster. „Wir arbeiten immer – rund um die Uhr. Es gibt Bereiche, wie die Technik und das Service Center, die auch nachts im Einsatz sind. Deshalb hat die Hochverfügbarkeit unserer Systeme höchste Priorität“, so Steffen Weitze. Aus diesem Grund legt airberlin sämtliche Systeme redundant aus. So verfügt das Unternehmen über zwei virtuelle OfficeMaster Faxserver, vier hochverfügbare E-Mail-Server im Cluster-Verbund sowie an jedem Standort zwei OfficeMaster Gates. Wenn ein System ausfällt, erkennt das die Infrastruktur und greift auf ein anderes verfügbares System zurück. Zusätzlich zu E-Mail- und Faxsystemen hat airberlin ein zentrales Archivsystem im Einsatz, das Revisionssicherheit und Versionspeicherung nach internationalen Richtlinien garantiert. Weil sich die OfficeMaster Software nahtlos in die Microsoft Exchange Infrastruktur integriert, werden sämtliche Faxnachrichten genauso wie E-Mails revisionssicher archiviert.



Damit beim Check-in alles glatt läuft, sind die airberlin Mitarbeiter und Systeme rund um die Uhr im Einsatz.

## Schnelle und sichere Kommunikation

Da die Mitarbeiter im Service Center mittels OfficeMaster ihre Faxe ganz einfach per Knopfdruck von ihrer Arbeitsoberfläche aus verschicken, beschleunigt die UC-Lösung ebenfalls die Serviceprozesse von airberlin. Im Gegensatz zu einem herkömmlichen Faxversand, der inklusive Druckvorgang, dem Zurücklegen der Wegstrecke zum Faxgerät, dem Eingeben der Nummer sowie dem Warten auf die Sendebestätigung und der Ablage des Dokumentes ungefähr fünf Minuten dauert, ist das mit OfficeMaster alles in rund 30 Sekunden erledigt. Das Fax wird nach Auswahl der Nummer aus dem Kundenstamm oder Adressbuch direkt von der gewohnten Arbeitsoberfläche aus verschickt und die dazugehörige Sendebestätigung automatisch zugestellt.

## Zentraler Kommunikationsserver

Mit OfficeMaster fand airberlin eine Lösung, die nicht nur die Service-Mitarbeiter und Kunden zufrieden stellt, sondern ebenfalls den hohen Ansprüchen der Netzwerkadministratoren an Ressourcenschonung und Integration in die ITK-Infrastruktur gerecht wird. Ferrari electronic verfolgt den Ansatz, die Server zu virtualisieren. Mit dem im Sommer 2010 eingeführten Update auf die neue Version OfficeMaster 4 hat sich die Ressourcennutzung der Server noch einmal um 20 Prozent verbessert. Ein abgestimmtes Konzept aus Hard- und Softwarekomponenten sorgt dafür, dass die an den verschiedenen Standorten, wie Düsseldorf oder Palma de Mallorca, installierten OfficeMaster Gates über das Netzwerk (TCP/IP) mit dem zentralen und virtualisierten OfficeMaster Server kommunizieren. Gleichzeitig stellen die Gateways eine Verbindung zur lokalen Telefonanlage über ISDN her. Geht beispielsweise ein Fax in der spanischen Niederlassung ein, wird dieses über den zentral administrierten OfficeMaster Exchange-Verbund an das richtige Postfach geleitet. Die vorhandene Infrastruktur kann weiter benutzt werden. Diese zentrale Lösung am Hauptstandort Berlin macht einzelne Kommunikationsserver an anderen Standorten überflüssig und vereinfacht damit auch die Administration. Die Boxen werden in der Zentrale vorkonfiguriert und an die Niederlassungen geschickt, dort sind keine IT-Mitarbeiter erforderlich.

## Aus gutem Grund

„Warum wir uns letztendlich für Ferrari electronic entschieden haben, hat mehrere Gründe“, resümiert Weitze. „Die Spezialisten von Ferrari electronic sind extrem flexibel, auch als spezielle Softwareentwicklungen nötig wurden, um sich unseren Bedürfnissen anzupassen“. Zusätzlich zur Empfängernummer steht nun auf dem Fax auch die jeweils dazugehörige Vorgangsnummer, nach der die Anwender sehr einfach recherchieren können. So kann die gesamte Kommunikation zu einem bestimmten Vorgang unter Kenntnis der Nummer lückenlos nachvollzogen werden.

Die Unified-Communications-Lösung von Ferrari electronic ist in alle führenden IT-Infrastrukturen integrierbar.

## Ausblick

Mit diesen Anwendungsgebieten waren die Einsatzmöglichkeiten von OfficeMaster noch lange nicht ausgeschöpft. So hat airberlin nach einer kurzen Testphase auch den Versand von Massenfaxen auf OfficeMaster umgestellt. Die Vertriebsabteilung Marketing verschickt pro Aktion bis zu 20.000 Faxe mit speziellen Rabattangeboten oder PEP-Angeboten (Personal Education Program) an Reiseveranstalter, Fluggesellschaften oder andere Touristik-Dienstleister. Dafür nutzt sie eine selbst entwickelte Applikation, die genau dem unternehmenseigenen Workflow entspricht. Auch hier hat Ferrari electronic seine Lösung für den Anwender unsichtbar integriert. Er setzt nur einige Häkchen, um seine Adressaten auszuwählen und schon gehen die Faxe an die Empfänger. Dabei nutzt die Anwendung bis zu 60 Kanäle gleichzeitig, gibt aber jeweils Kanäle frei, wenn Faxe eingehen oder Faxe aus der operativen Arbeit versendet werden. Auch der Wunsch von airberlin, einen gesammelten Bericht ausschließlich über die misslungenen Zustellversuche zu erhalten, ließ sich realisieren.



Mit OfficeMaster Gate werden die leistungsfähigen Unified-Messaging-Funktionen integriert.

## Produkte im Einsatz:

- 2 x OfficeMaster für Exchange, unlimitierte Anzahl an Benutzern verteilt auf zwei virtuelle Maschinen
- 2 x OfficeMaster Gate, je 30 Kanäle, 1 x S2M/PRI E1
- 4 x OfficeMaster Gate, je 8 Kanäle, 4 x S0/BRI

