



Sicherheit per SMS

Unified Messaging bei der Wiener Stadthalle

Durch den Einsatz der Unified Messaging Lösung Office-Master optimiert die Wiener Stadthalle ihre Geschäftsprozesse. Ein ausgeklügeltes SMS-Alarmierungssystem erhöht die Sicherheit während der Veranstaltungen und warnt die IT-Verantwortlichen frühzeitig über mögliche Engpässe im System.

In der Wiener Stadthalle jagt ein Superevent den anderen und mit der Halle F – eine der modernsten Showbühnen Europas – ist auch ein geeigneter Rahmen für kleinere Veranstaltungen und Musicals geschaffen worden. Inzwischen kommen jedes Jahr rund 1,2 Millionen Besucher zu den mehr als 400 Veranstaltungen, die in dem Hallenkomplex am Vogelweidplatz in Wien stattfinden. Nicht zuletzt die reibungslos funktionierende IT hinter den Kulissen sorgt dafür, dass die Fans von Pink, Beyoncé, Tina Turner oder Paul Potts ihre Idole bejubeln können. Die Wiener Stadthalle ist oft auch Austragungsort von nationalen und internationalen Sportevents.

Eine Unified Messaging Lösung der Berliner Ferrari electronic, die das IT-Team der Wiener Stadthalle um Klemens Untner implementiert hat, unterstützt die Mitarbeiter in allen Phasen der Veranstaltung, von der Kartenvorbestellung bis zum Event am Veranstaltungstag. Die zusätzlichen Kommunikationskanäle ermöglichen schnellere Geschäftsprozesse und die direkte Erreichbarkeit der Verantwortlichen, was gerade bei großen Events unerlässlich ist.

Reibungsloser Ticketverkauf

Im Vorfeld von Top-Acts stehen die Telefone im Kartenverkauf nicht mehr still. Bis zu 300 Kundenkontakte täglich verlangen ein hohes Maß an Effizienz. Das gilt besonders für stetig wiederkehrende Routineprozesse, die früher viel Zeit kosteten. „Viele Anrufer verlangen nach

einer Buchungsbestätigung, und zwar oft noch als Fax“, so der Projektverantwortliche Klemens Untner. Mit Office-Master von Ferrari electronic können die Mitarbeiter diese Faxe direkt aus ihrem Mailclient heraus verschicken. Die Reservierungsbestätigung wird direkt an den Faxdrucker geschickt, der dann eine Mail mit PDF Attachment erstellt. Ob dann eine Mail oder ein Fax an den Kunden versendet wird, entscheidet sich im Exchange Server. So werden Medienbrüche vermieden und die Informationen sind im Nachgang problemlos zu finden. Bei der Vielzahl der Kundenanfragen, die täglich im Ticketservice eingehen, eine deutliche Entlastung.

Der IT-Verantwortliche Klemens Untner lässt sich von den Monitoringsystemen bei Systemengpässen automatisch per SMS informieren

OfficeMaster verfügt zusätzlich über ein SMS-Modul, über das Informationen ohne Zeitverzug weitergeleitet werden können. Davon profitieren besonders die Verantwortlichen vor Ort. Wenn am Veranstaltungstag fast

zeitgleich 16.000 Besucher in die Halle D strömen, gilt es für den Chef vom Dienst, jederzeit den Überblick zu behalten. Denn Sicherheit, etwa beim Brandschutz und bei den Fluchtwegen, hat vor allem Vorrang.



SMS-Alarmierung garantiert Sicherheit

So werden die Besucher beim Betreten des Parterres automatisch vom hauseigenen People Count System mittels unsichtbarer Laservorhänge gezählt. Anhand der Bewegungsrichtung kann dabei die Zahl der Besucher sehr exakt ermittelt werden. Überschreitet die Zahl der eingelassenen Besucher die festgelegte Grenze, wird der Verantwortliche für die Sicherheitsfragen per SMS automatisch informiert und kann sofort entsprechende Maßnahmen einleiten.

Die direkte Alarmierung mittels SMS wird auch von der EDV Abteilung selbst genutzt. Um jederzeit eine möglichst hohe Verfügbarkeit der gesamten IT zu gewährleisten, lassen sich Klemens Untner und sein Team von den im Einsatz befindlichen Monitoring-Systemen per SMS über kritische Zustände im ganzen Haus informieren. So können mögliche Engpässe bereits im Vorfeld identifiziert und vermieden werden. „Der Support von Ferrari electronic bei laufenden Projekten ist wirklich hervorragend. Das Portfolio von Ferrari Electronic ermöglicht problemlose Integrationen und die Unterstützung aktueller Produkte. „Im Sommer diesen Jahres, wenn wir unsere Server virtualisieren werden“, so EDV Leiter Untner „kann dann auch die Unified Messaging Lösung mit einbezogen werden.“

Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow
Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | info@ferrari-electronic.de