



Urlaubsträume über Unified Communications

AIDA Cruises: OfficeMaster von Ferrari electronic im Zusammenspiel mit Cisco Call Manager und Lotus Notes für 900.000 geschäftskritische Faxe

Sieben große Luxusdampfer betreibt die AIDA Cruises, auf denen 12.000 Passagiere ihren Urlaub genießen können. Bei der Buchung ihrer Kabine auf den hochmodernen Kreuzfahrtschiffen der AIDA und Zusatzangeboten wie Landausflüge, Fahrradtouren oder Golfstunden kommt ein Übertragungsweg zum Zuge, der in der schnelllebigen Welt der Kommunikation schon vergleichsweise lange Bestand hat: das Fax.

Rund 75.000 dieser elektronischen Dokumente erhält der Hauptsitz des Kreuzfahrtanbieters in Rostock jährlich, größtenteils von Reisebüros und Vertriebspartnern. Selber versendet er zur Auftragsabwicklung und für Kampagnen rund 900.000 Faxe pro Jahr. Zum Beispiel bestätigt AIDA Cruises jede einzelne Buchung aus Gründen der Nachweisbarkeit auch auf diesem Weg. Die Fax-Technologie – welche 1865 in einer Leitung zwischen Paris und Lyon ihren Anfang nahm und damit älter ist als das Telefon – ist ein zentraler Bestandteil der Geschäftsprozesse. Kein Wunder also, dass sie in der ITK-Planung eine besondere Bedeutung hat. Selbst kleine Verbesserungen in Effizienz und Wirtschaftlichkeit können große Früchte tragen.

Optimierung bei der Umstellung zu VoIP

Als die AIDA 2009 ihre Telefonanlage von ISDN auf VoIP mit Cisco umstellte, war die technische Abwicklung von Faxen ein zentrales Thema. Schon seit dem Jahr 2001 nutzte AIDA Cruises eine Fax-Lösung von Ferrari electronic. Der Empfang und Versand war personalisiert und nahtlos in Lotus Notes integriert, das heißt, es war genauso einfach ein Fax zu senden wie eine E-Mail zu schreiben. Dieser Unified-Communications-Ansatz mit Cisco Call Manager und Lotus Notes sollte ohne jegliche Abstriche auch in der neuen IP-Telefonanlage erhalten bleiben – und sogar ausgebaut werden. Denn bei den Mitarbeitern waren auch noch die gemeinsamen „Abteilungsfax“-Apparate auf dem Flur populär.

Es kam Rainer Bartholdt, Manager IT Service Delivery der AIDA Cruises, und seinem Team zu, diese Aufgabenstellung zu erfüllen. Dabei musste er sich Bedingungen stellen, die besonders der Kreuzfahrtbranche eigen sind: Anders als bei Flugreisen verfügt sie über kein einheitliches Such- und Buchungssystem. Im Gegenteil: etwa 20.000 zumeist kleinere Reisebüros mit breiter regionaler Streuung, sind technisch sehr divers ausgestattet. Nicht alle von ihnen nutzen Online-Kommunikation. Auch dies ist ein Grund für die Bedeutung des Fax als verbindliches, weithin akzeptiertes Medium für Buchungen und Buchungsbestätigungen.

Auch die Außenstandorte des Unternehmens sollten nun in diesem Konzept Aufnahme finden. Dabei handelt es sich nicht nur um die Sparte SeeLive Tivoli in Hamburg mit ihren 60 Mitarbeitern, sondern auch um die AIDA-Flotte, auf der rund 4.500 Mitarbeiter beschäftigt sind. Zwar wird die Telefonie hier technisch anders gelöst: eine lokale IP-basierte Telefonanlage ist über Satellit an das Firmennetzwerk angebunden, doch auch auf See kommt Lotus Notes zum Einsatz.

Aus Notes heraus können digitale Dokumente auch fern des Festlands über den Standort Rostock als Fax verschickt werden. Umgekehrt können diese Mitarbeiter über eine eigene Faxdurchwahl von Deutschland aus erreicht werden. Zwischen 60 und 90 Anwender pro Schiff und auch die Gäste von AIDA nutzen diese Option aktuell.

„Fünf Minuten bis zur Entscheidung“

Der Umstieg auf VoIP erfolgte aus folgenden Gründen:

- Die alte Telefonanlage war abgeschrieben,
- der Support lief aus
- es konnten keine neuen Telefone mehr beschafft werden
- Vor allem aber war sie nicht skalierbar und erlaubte keine effektive Vernetzung der Standorte.

Mit dem weiteren Wachstum des Geschäfts – es liegen aktuell drei neue Kreuzfahrtschiffe auf Kiel, deren In-dienststellung größere Kundenzahlen und damit erhöhtes Datenaufkommen mit sich bringen wird – war dies ein klares Kriterium für eine neue zentrale VoIP-Installation. Doch statt eines harten Bruchs in der Kommunikationsstrategie war die Umstellung eine logische Fortführung der bestehenden Entwicklung. Notes war als zentrales Element schon seit dem Jahr 2001 im Einsatz und hatte sich in allen Punkten bewährt.

Für das Call Center war bereits seit 2008 der IP-basierte Cisco Call Manager im Einsatz, während am Hauptsitz eine ISDN-Anlage mit Alcatel-Geräten benutzt wurde.

Der Faxversand erfolgte über Analoggeräte oder aus dem IT-System heraus über ferrariFAX. Vor diesem Hintergrund war die Wahl der eingesetzten Systeme naheliegend: Cisco kam nun auch bei der VoIP-Lösung der Zentrale zum Einsatz, Notes wurde beibehalten und Ferrari electronic, dessen Lösung sich in der Vergangenheit bewährt hatte, wurde auch als Anbieter für den neuen Faxserver gewählt.

Dazu Bartholdt: „Wir haben uns gar keine Mitbewerber mehr angeschaut. OfficeMaster von Ferrari electronic hatten wir ja schon im Haus, und auch für Fax-over-IP bot das Unternehmen eine schnelle und elegante Lösung. Die Entscheidung hat keine fünf Minuten gedauert.“

Die technische Lösung besteht nun aus Cisco Unified Communications Manager auf einem Cisco 3825 Integrated Services Router mit Voice Gate 3845. Für den Faxversand spricht der Router über IP den OfficeMaster an. Der Faxserver verfügt über eine eigene Rufnummern-gasse. Eingehende Signale werden über einen Dial Peer verteilt und entweder an die Rechner, das Telefonnetz oder per SIP-Protokoll an den Faxserver weitergeleitet. In IP-Netzen ist ein spezielles T.38 (Realtime Fax over IP) Gateway nötig, um die Verbindung gemäß dem T.30-Protokoll für Faxgeräte nach Gruppe-3-Standard herzustellen und den Datentransfer zu leisten. Das Protokoll regelt auch die Übertragungsgeschwindigkeit. Eine Besonderheit von OfficeMaster over IP ist dabei, dass es in Plug&Play-Funktionalität als Gateway für alle OfficeMaster-Applikationen erscheint und ohne weitere Einrichtungsprozesse genutzt werden kann.

Herkömmliche Systeme, die über physische ISDN-Karten ein Fax aus dem IP-Netz verschicken wollten, sind weit-aus wartungsintensiver. Auch die Skalierbarkeit ist besser. Pro Server kann OfficeMaster over IP bis zu 480 Leitungen verwalten.

Besonders komfortabel für die Anwender ist dabei, dass für jeden Benutzer beinahe die gleiche Durchwahl für Fax und Telefon verwendet werden kann. Alleine ein Voranstellen der Ziffern 96 entscheidet, ob die Nachricht als digitales Dokument oder Sprachanruf zugestellt werden soll. Fehlgeleitete Faxe und die Suche nach dem richtigen Adressaten gehören damit der Vergangenheit an.

Das IT-Team von AIDA Cruises nutzte die Umstellung auch, um mit dem Abschied von den analogen Festgeräten eine etwas unpopuläre aber kostensparende Änderung einzuführen. Michael Quast, Systemadministrator für Microsoft Windows, erklärt: „Davor sah der Arbeitsablauf oft fol-

gendermaßen aus: Ein Fax kam an, wurde gescannt und danach per Mail weiter bearbeitet. Das war natürlich weniger effektiv, als es gleich per Notes in den Maileingang zu bekommen. Die neue Lösung spart Zeit und ist weniger anfällig für Fehler und Fehlzustellungen. Dadurch, dass die Umstellung der Telefonanlage nun aber nicht zur Diskussion stand und damit auch eine neue Lösung für die Faxe her musste, war die Akzeptanz der Umstellung gut.“ Es stehen auch weiterhin Etagendrucker zur Verfügung, um Papierdokumente zu faxen. Statt eines direkten Versandes scannen sie die eingegebenen Dokumente und leiten sie an den Faxserver weiter. Die Identifikation des Mitarbeiters, der den Versand vornimmt, geschieht dabei über seinen Login per Chipkarte. Auch hier ist die eindeutige Zuordnung von Vorgang und Mitarbeiter gewährleistet und kann in Notes integriert und weiter verfolgt werden. Auch die Empfangsbestätigung als zentrales Element des Buchungsprozesses ist so möglich.

Buchhalterisch sinnvoll dank geringer Kosten

Der Aufwand für die Einrichtung von OfficeMaster over IP von Ferrari electronic war sehr gering. Insgesamt war der Umstieg auf VoIP von der Entscheidung bis zum Abschluss in sieben Monaten vollbracht, wobei Bartholdt klar stellt: „Wir haben uns Zeit gelassen.“ Auf ein bis zwei Manntage schätzt er den Arbeitsaufwand bei der Einrichtung der Faxlösung. Dem gegenüber stehen direkte Kosteneinsparungen durch den Wegfall der analogen Endgeräte mit ihren Toner- und Papierkosten. Auch die Vereinheitlichung des Systems senkt Wartung und Support in nicht unerheblichem Maße. „Durch die Umstellung auf digitales Fax sparen wir insgesamt etwa 5.000 Euro pro Jahr.“ Zudem kennen Bartholdt und sein Team Ferrari electronic als verlässlichen Ansprechpartner. „Früher haben wir das mal per Fernwartung gemacht“, so Bartholdt, doch auch das werde nicht mehr gebraucht. „Heute klären wir, sehr selten, Fragen per Telefon und Mail. Die Lösung ist robust.“ Die Skalierbarkeit für das erwartete Mehrgeschäft ist ebenfalls eingeplant. Alleine der Zukauf von zusätzlichen Faxkanälen ist erforderlich. Der größte Einsparungsfaktor, der aber am schwersten zu quantifizieren ist, sind sicher die verbesserten Arbeitsabläufe für die Mitarbeiter, die jetzt ein kleines bisschen einfacher Urlaubsträume wahr werden lassen – über 400.000 Mal pro Jahr.

AIDA Cruises

Als Reiseveranstalter und Reederei in einem bietet AIDA Cruises heute weltweit faszinierende Urlaubserlebnisse in Destinationen wie Mittelmeer, Kanaren, Nord- und Ostsee, Karibik, Mittelamerika, Nord- und Südamerika, Asien und Dubai. AIDA Cruises ist Teil der Carnival Group, einem weltweiten Kreuzfahrtunternehmen mit Sitz in Miami, USA. Die Carnival Group ist in verschiedenen Tochterunternehmen organisiert, darunter Cunard Line (UK), Ibero Cruises (Spanien), Carnival Cruise Lines (USA), Princess Cruises (USA), die insgesamt über 100 Schiffe betreiben. AIDA Cruises ist Teil der Costa Cruises Group mit Sitz in Genua. AIDA Cruises ist in Deutschland die Nummer eins nach Umsatz (722 Mio. Euro im Jahr 2009) und Passagieren (414.000 im Jahr 2009).

Kontakt

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