



Geht nicht, gibt`s nicht

Softphones und feingranulares Contact-Center unter Linux für Hotelplan

Man kann gut und gerne behaupten, dass das Unternehmen Hotelplan Group die Pauschalreise in der Schweiz erfunden hat. Hotelplan wurde 1935 vom Migros-Gründer Gottlieb Duttweiler ins Leben gerufen. Duttweilers Ziel: Dem Kleinen Mann Ferien zu ermöglichen. Heute befindet sich die Hotelplan-Gruppe nach wie vor unter dem Dach der Migros und ist der größte Ferienanbieter der Schweiz. Zu Hotelplan Group (insgesamt ca. 1600 Mitarbeitende) gehören die Ländergesellschaften Hotelplan Suisse (mit den Reisemarken Globus Reisen, Travelhouse, Tourisme Pour Tous, Hotelplan und Migros Ferien), Hotelplan UK, bedfinder, bta first travel sowie die Holiday Home Division (mit den Ferienhaus- und -wohnungsvermittlern Interhome und Inter Chalet).

Hauptkommunikationskanal Telefon

In der Schweiz ist Hotelplan Suisse, neben dem Hauptsitz bei Zürich, mit 103 Hotelplan- und Travelhouse-Filialen sowie Globus Reisen Lounges vertreten. Der unangefochtene Hauptkommunikationskanal der Mitarbeiter nach außen und nach innen ist das Telefon. „Etwa 5000 Rufnummern umfasst unser Telefonsystem“, berichtet Rolf Honegger, Teamleiter ICT Network & Communication bei Hotelplan Group. Honegger leitet das Netzwerk Team, zu dem auch die



Hotelplan Suisse ist der grösste Schweizer Reiseveranstalter und zählt rund 900 Mitarbeitende. Das Filialnetz umfasst 103 Niederlassungen (Hotelplan- und Travelhouse-Filialen sowie Globus Reisen Lounges). Hotelplan Suisse ist die Schweizer Ländergesellschaft der international tätigen Hotelplan-Gruppe, die sich vollständig im Besitz des Migros-Genossenschaftsbundes befindet und tritt am Schweizer Markt mit den fünf Reisemarken Globus Reisen, Travelhouse, Tourisme Pour Tous, Hotelplan und Migros Ferien.

 Skype for Business

 VOXTRON

Telefonie und der technische Betrieb des Contact-Center gehören.

Bereits im Jahr 2017 hatten Rolf Honegger und sein Team die alte PBX-Anlage durch eine IT-gestützte Telefonie-lösung ersetzt. Zwar verfügte die Hotelplan-Gruppe mit der alten, klassischen Telefonanlage bereits über eine ACD (Automatic Call Distribution) – bestimmte Telefonnummern wurden beispielsweise gezielt zu den passenden Ansprechpartnern und Teams geroutet – allerdings war die PBX in die Jahre gekommen. Und dann war da das nahende Aus von ISDN als harte Richtschnur. „Unsere alte Telefonlandschaft bestand bis anhin aus vielen kleinen Telefonanlagen an den Filial-Standorten sowie einer grösseren Anlage am Hauptsitz. Aus Administrationssicht sehr aufwendig. Den Umstieg auf eine IT-basierte Telefonie-lösung wollten wir daher auch nutzen, um das Telefonsystem unternehmensübergreifend zu vereinheitlichen“, erinnert sich Rolf Honegger.

Hotelplan Group entschied sich für Skype for Business – letztendlich auch, weil das Unternehmen an den einzelnen Arbeitsplätzen eine Linux Thin-Client-Architektur auf Basis von Citrix nutzt. „Skype for Business war hier bis dato die einzige Softphone-Lösung, die unter Linux funktionierte“, weiß Rolf Honegger.

Besondere Herausforderung: Contact-Center auf Linux-basierten Thin Clients

Diese Thin-Client-Architektur, aus Business-Sicht eine gute Sache, erwies sich immer wieder und auch beim nächsten Schritt, der Einführung eines IT-gestützten Contact-Centers, als Herausforderung. „Es war wirklich schwierig, einen IT-Partner zu finden, der einerseits Produkte in petto hatte, die in unserer IT-Umgebung funktionieren, und der sich mit Softphone- und Contact-Center-Installationen unter Linux auskennt“, blickt Rolf Honegger zurück. Über gute Kontakte bei Engehouse, unter deren Dach sich das

Contact-Center-System Voxtron mittlerweile befindet, stießen Rolf Honegger und sein Team auf IP Dynamics. „Diese Empfehlung war ein Volltreffer. IP Dynamics verstand sofort, was wir brauchten. Das Unternehmen hatte bei einer großen Firma in Deutschland ähnliche Probleme, die auch wir hatten, gelöst. Ein Referenzbesuch und eine Pilotinstallation überzeugten uns, mit IP Dynamics zusammen zu arbeiten“, fasst Rolf Honegger zusammen.

„Diese Empfehlung war ein Volltreffer. IP Dynamics verstand sofort, was wir brauchten.“

Im Januar 2017 fiel der Startschuss zur Umsetzung des Projekts. Ein zeitweilig dreiköpfiges Projektteam unter der Leitung von Esther Pohl von IP Dynamics setzte in enger Zusammenarbeit mit dem Team der Hotelplan-Gruppe das Voxtron Contact-Center auf die Skype for Business Installation auf. Dabei stieß das Team auf Probleme, die es bereits aus anderen Skype-for-Business- und Contact-Center-Projekten unter Linux kannte. „Typische Herausforderungen, mit denen wir kämpfen, sind die Audioausgabe an Headsets via Bluetooth, die nicht sauber funktioniert und abgebrochene bzw. nicht ankommende Gespräche in Skype for Business – und gerade das sollte ja bei Telefonie- und Contact-Center-Systemen nicht passieren“, erinnert sich Esther Pohl.

400 Contact-Center-Agents und 1600 Telefon-User konnten nach einem Jahr produktiv arbeiten

Dank einer guten Beziehung zum Headset-Hersteller Sennheiser, zu Citrix und zu Microsoft konnte IP Dynamics diese Stolpersteine aber schnell aus dem Weg räumen. Dann machte sich das Projektteam an die Implementie-

rung des Contact-Centers. Im August 2017 gingen das System produktiv und bis Ende Jahr 2017 wurden schrittweise 400 Nutzer auf das Voxtron-System umgestellt.

Das Telefonesystem bei Hotelplan Group ist in erster Linie ein Inbound-System. Eingehende Anrufe müssen feingranular geroutet werden. Schließlich umfasst die Telefonanlage in der Schweiz insgesamt rund 1600 Nutzer. Im ersten Schritt wird das Anrufanliegen nach Produkt bzw. Marke über ein vorgeschaltetes IVR-(Interactive-Voice-Response)-System gefiltert. Ein zusätzlicher Filter besteht in der Erkennung der Ortsvorwahl, die den Anrufer mit der passenden Sprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) durch das IVR routet und einem Ansprechpartner mit passender Sprache zuordnet. Im dritten Schritt erfolgt das Skill-Based-Routing, die Weiterleitung des Anliegens an den passenden Ansprechpartner, der sich beispielsweise mit Reisen nach Nordamerika auskennt.

„Wir schätzen das feingranulare Routing, das nun möglich ist. Auch das Reporting hat sich im Vergleich zur alten Lösung sehr verbessert.“

Parallel zu Contact-Center-Implementierung: SIP-Trunking ersetzt ISDN

Parallel zur Umstellung auf das Voxtron Contact-Center implementierte Hotelplan Group mit Unterstützung von IP Dynamics die Umstellung auf SIP-Trunking. „Was andere Unternehmen nacheinander machen, haben wir bei der Hotelplan-Gruppe im Zuge der Umstellung auf ein IT-gestütztes Telefonsystem gleich in einem gemacht“,

blickt Esther Pohl zurück. Und Rolf Honegger ergänzt: „Mit unseren rund 1600 Nebenstellen waren wir in der Schweiz eines der ersten Unternehmen dieser Größenordnung, das sich an die Umstellung herangetraut hat.“

Nutzer schätzen das konsequente Arbeiten am PC

Die Nutzer der Telefonielösung und des Contact-Center-Systems bei Hotelplan Group sind zufrieden. „Wir schätzen das feingranulare Routing, das nun möglich ist. Auch das Reporting hat sich im Vergleich zur alten Lösung sehr verbessert. Die Nutzer freuen sich über ein konsequentes Arbeiten am PC, konkret: Softphone plus Headset. Dass es bei uns keine Tischtelefone mehr gibt, stört niemanden, im Gegenteil: Die Mitarbeitenden schätzen den gewonnenen Platz auf ihrem Schreibtisch“, fasst Rolf Honegger zusammen. Der Telefonie-Experte konstatiert knapp: „Wir würden das Gleiche wieder machen. Mit IP Dynamics.“

Für weitere Informationen zum Projekt sprechen Sie uns gern jederzeit an: info@ipd-swiss.ch