

PRESSEMITTEILUNG 04/2010

Sanfte Migration: dm Österreich vertraut auf innovaphone

Sindelfingen, 24. Februar 2010 – „Hier bin ich Mensch, hier kauf ich ein.“ Der Werbeslogan bringt auf den Punkt, was den Erfolg von dm drogerie markt ausmacht: die Menschen – jene nämlich, die bei dm arbeiten, aber auch jene, die bei dm einkaufen. Ein umfangreiches Sortiment bei allerbesten Qualität, kompetente und freundliche Beratung und sehr gute Erreichbarkeit – das zeichnet die in ganz Österreich verteilten Filialen aus. Im Hintergrund sorgen modernste EDV-Lösungen und ausgeklügelte Logistik-Konzepte für ein reibungsloses Zusammenspiel mit den Partnern und Lieferanten. Seit Kurzem präsentiert sich auch die Telefonie auf dem neuesten Stand der Technik: Mit der Einführung einer innovaphone PBX (<http://www.innovaphone.com>) hat dm Österreich das VoIP-Zeitalter eingeläutet.

Erreichbarkeit hat bei dm System. Die zentrale Lage ist ein wichtiger Baustein der Standortpolitik und gehört zu den kleinen, aber wichtigen Details, die das Einkaufen bei dm so angenehm machen. Neue Filialen werden nur an den besten Plätzen wie Innenstadtlagen oder Einkaufs- und Fachmarktzentren eröffnet. Bestehende Märkte werden regelmäßig verbessert und aufgewertet. Ergeben sich neue Standortoptionen, wird eine Filiale auch schon einmal umgesiedelt. Das verlangt nach flexiblen technischen Lösungen – eine Anforderung, der die alten Telefonanlagen immer weniger genügen. 354 Filialen unterhält dm derzeit in Österreich, der überwiegende Teil von ihnen ist mit einer eigenen Telefonanlage ausgestattet. Zwar war im Großen und Ganzen nur ein Hersteller im Einsatz, über die Jahre entwickelte sich aber eine Vielfalt an unterschiedlichen Anlagentypen aller Altersklassen.

Fernwartung, bei heutigen TK-Anlagen eine Selbstverständlichkeit, ist bei vielen der im Einsatz befindlichen Legacy-Systeme nur mit sehr hohem Aufwand möglich. Zwar ließen sich auch die alten Anlagen „remote“ warten. Allerdings war die IT-Abteilung hier genauso wie beim Aufschalten neuer Funktionen oder der Einrichtung neuer Nebenstellen auf den Kundendienst des Herstellers angewiesen. Dadurch kam es teils zu nur noch schwer vertretbaren Realisierungszeiten. Zu lange, gemessen an heutigen Maßstäben.

Ins Rollen gebracht hat die Migration die Umsiedelung der Firmenzentrale. Vor drei Jahren wurde die zentrale Telefonanlage auf IP-Technik umgestellt. Angesichts der positiven Erfahrungen mit der neuen Technik wurde entschieden, nun auch die Filialen Schritt für Schritt umzurüsten. Es waren vor allem wirtschaftliche und organisatorische Überlegungen, die zu dieser Entscheidung geführt haben: Wie bei vielen Filialisten setzt auch dm auf eine Zentralisierung der IT. Da die einzelnen Märkte kein eigenes IT-Personal haben, müssen alle ITK-Systeme per Fernzugriff gewartet werden. Doch was bei den EDV-Lösungen längst gängige Praxis ist, erwies sich bei einem großen Teil der bereits vorhandenen Telefonanlagen schnell als nicht oder nur schwer realisierbar. So hätte etwa ein Drittel der Anlagen mit hohen Kosten nachgerüstet werden müssen. Bei jeder zehnten Anlage gar schied dieser Schritt von vornherein aus – die Systeme waren schlichtweg zu alt für eine Nachrüstung. Aus diesem Grund wurde nach neuen Lösungsmöglichkeiten gesucht.

Nach einer groben Marktsondierung wurden Anlagen von drei Anbietern von VoIP-Equipment in einen Testlauf geschickt. Zwei Hersteller, darunter auch innovaphone, kamen in die engere Auswahl. Der Sindelfinger IP-Telefonie-Spezialist konnte mit seinem Konzept überzeugen und erhielt den Zuschlag für das Migrationsprojekt. Mehrere Faktoren gaben den Ausschlag für die Entscheidung: So überzeugte die Möglichkeit der schrittweisen Umstellung der Filialen auf die neue Technik. Auch die angestrebte organisatorische Flexibilität sahen die Verantwortlichen bei dm durch das System-Konzept gegeben. Fernwartung bei größtmöglicher Unabhängigkeit vom Hersteller der Anlage, das machte bei dm Eindruck.

Positiv wurde auch registriert, dass die Anlage wegen der durchgängig umgesetzten offenen Standards H.323 und SIP zukunftssicher ist.

Im April 2008 wurde die erste dm Filiale von innovaphone ausgerüstet, bis dato sind rund 50 Filialen auf die neuen VoIP-Anlagen umgestellt. Der Roll-out-Plan orientiert sich dabei an praktischen Erwägungen. Immer dann, wenn es ohnehin zu Arbeiten in den Filialen kommt, sei es bei Umbau oder Neueröffnungen, wird gleichzeitig auch die neue Anlage installiert. Schritt für Schritte soll so über einen Zeitraum von zwei bis drei Jahren das ganze Filialnetz flächendeckend auf VoIP umgestellt werden – nicht ungewöhnlich für einen Filialisten.

Ein ausgeklügeltes Standortkonzept macht diese „sanfte Migration“ besonders einfach. Es sieht in jeder Konfiguration eine Master-PBX vor. Dort ist jeder Teilnehmer mit seinem Standort bekannt. Wird ein Teilnehmer angerufen, der nicht an diesem Standort konfiguriert ist, reicht die lokale PBX den Ruf zum Master in der Zentrale durch. Dort wird der Ruf zum Zielteilnehmer weitergeleitet – entweder direkt oder über einen weiteren Standort. Durch die Masterfunktion der Zentrale ist automatisch eine Back-up-Version für die lokale PBX entstanden. Fällt die lokale PBX einmal aus, die IP-Verbindung zur Zentrale bleibt aber bestehen, kann die Zentrale die Arbeit der lokalen PBX sofort übernehmen.

Die neuen Systeme arbeiten reibungslos, kleinere Probleme etwa mit der Firmware wurden von Datentechnik und innovaphone schnell aus dem Weg geräumt. Aus den Filialen kam ein sehr gutes Feedback zu den neuen Anlagen, nicht zuletzt aufgrund der Möglichkeit des Helpdesks, nun auf die Wünsche der Filialen schnell reagieren zu können. Der für die IT verantwortliche Geschäftsführer, Mag. Thomas Roittner, zieht eine durchwegs positive Zwischenbilanz. „Flexibilität ist für ein dynamisches Unternehmen wie dm drogerie markt ein wesentlicher Baustein seiner Erfolgsstrategie. Die ersten Ergebnisse zeigen, dass wir die richtigen Entscheidungen getroffen haben.“

Über innovaphone

Die innovaphone AG hat die Entwicklung der IP-Telefonie von Anfang an maßgeblich mit gestaltet. Das in Sindelfingen ansässige Unternehmen wurde 1997 von vier Pionieren aus dem ISDN-Umfeld gegründet. Bis heute ist die mittelständische Technologieschmiede mit nunmehr rund 60 Mitarbeitern zu 100 Prozent eigenfinanziert. innovaphone entwickelt keine Hybridlösungen, sondern reine IP-Systeme, die die Sicherheit und hohe Verfügbarkeit klassischer TK-Anlagen mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der IP-Welt vereinen.

Herzstück des Lösungsportfolios ist die innovaphone PBX, die alle gängigen Schnittstellen unterstützt und eine perfekte Plattform für maßgeschneiderte Unified Communications Szenarien bildet. Je nach Ausbaustufe lassen sich Unternehmen jeglicher Größe ausstatten: von kleinen Betrieben über mittelständische Firmen mit mehreren Niederlassungen bis hin zu großen Enterprise-Umgebungen. Vertrieben werden die IP-Telefonie Systeme von innovaphone ausschließlich über autorisierte Distributoren und Reseller. Firmensitz ist Sindelfingen. Weitere Unternehmensstandorte sind Hannover, Berlin, Wien und Verona.

Ansprechpartner für die Medien

innovaphone AG

Dagmar Geer (Vorstand Marketing & PR)

Dr. Petra Wanner-Meyer (Leitung PR)

Böblinger Straße 76

D-71065 Sindelfingen

Telefon +49 (0)7031.73009-0

Telefax +49 (0)7031.73009-99

E-Mail dgeer@innovaphone.com

pwanner-meyer@innovaphone.com

Internet www.innovaphone.com

MärzheuserGutzy Kommunikationsberatung GmbH

Michael Märzheuser/Jochen Gutzy

Geschäftsführer

Ludwigstraße 21/Theresienstraße 6-8

D-80333 München

Telefon +49 (0)89.2 88 90-480

Telefax +49 (0)89.2 88 90-45

E-Mail innovaphone@maerzheusergutzy.com

Internet www.maerzheusergutzy.com