

### Siemens Enterprise Communications

München, 24. Februar 2009

#### **TRD-Reisen verbessert mit Unified Communications-Lösung HiPath OpenOffice seinen Kundenservice und senkt Telefonkosten**

Fallstudie im Report „Unified Communications für den Mittelstand“ von Berlecon Research berichtet ausführlich über TRD-Reisen

**Wie das Analystenhaus Berlecon Research in einer Fallstudie seines Reports „Unified Communications für den Mittelstand? Vorteile, Umsetzung und Praxisbeispiele“ berichtet, kann der Dortmunder Veranstalter von Busreisen, TRD-Reisen, ab sofort mit Hilfe der Unified Communications (UC)-Lösung für Mittelständler, HiPath OpenOffice ME, seine Kunden unabhängig von den Online-Buchungssystemen der Reisebüros bedienen. Mit der IP-basierten Lösung von Siemens Enterprise Communications, die UC-Funktionalitäten wie Instant Messaging, Präsenzanzeige, oder Call-Pop-Ups auf einer Nebenstellenanlage bereits vorinstalliert bereitstellt und auf dem PC-Bildschirm sichtbar macht, wird die Kommunikation vereinfacht. Über mobile Endgeräte, die wie eine „normale“ Nebenstelle angebunden sind, sind die Mitarbeiter von TRD-Reisen nun für ihre Kunden überall unter einer Rufnummer erreichbar. Mit HiPath OpenOffice können die Dortmunder außerdem Kosten senken. Möglich macht dies die zentrale Administration der Lösung, das kostengünstige Telefonieren über das IP-Netz sowie über das firmeneigene WLAN.**

TRD-Reisen bietet seit 1961 europaweite Busreisen an, die im Raum Nordrhein-Westfalen vermarktet werden. Das Unternehmen mit Sitz in Dortmund beschäftigt 25 Mitarbeiter in Vertrieb und Verwaltung, sowie 80 festangestellte Busfahrer. Während der Vertrieb über Reisebüros für TRD eine immer geringere Rolle spielt, verkauft das Unternehmen verstärkt selbst über das Telefon. „Derzeit werden etwa 50 Prozent der Verkäufe über telefonische Kundenkontakte abgeschlossen. Dieser Anteil wird weiter steigen“, so Ulrich Gottschalk, IT-Leiter bei TRD-Reisen. Grund dafür sei der Ausstieg des Unternehmens aus den Online-Buchungssystemen der Reisebüros sowie ein gesunkenes Reisebudget der Kunden.

## **Verbesserung der mobilen Erreichbarkeit**

Bei der Wahl der neuen Kommunikationsanlage war es Gottschalk besonders wichtig, dass die Mitarbeiter von TRD-Reisen auch unterwegs für ihre Kunden unter der gewohnten Nummer erreichbar sind. Möglich macht dies die Anbindung von mobilen Geräten als Nebenstelle. Auf dem Firmengelände telefonieren die Mitarbeiter nun über WLAN, unterwegs über ihr Mobiltelefon, das mit einem GSM-Router kostengünstig an das System angeschlossen ist. Außerdem wollte der Reiseveranstalter auch bei Festnetzgesprächen Kosten sparen. „Unseren Telefoniebedarf könnten wir mit herkömmlichen Verträgen ab etwa 650 Euro abdecken. Durch die softwarebasierte HiPath OpenOffice-Nebenstellenanlage in Verbindung mit einem Vertrag mit sipgate sinken diese Kosten jedoch auf 200 bis 250 Euro monatlich“, so Gottschalk.

## **Zentrale Administration**

Der IT-Verantwortliche von TRD-Reisen implementiert und wartet die softwarebasierte Lösung selbst. Hilfreich ist dabei, dass alle Telefonie- und UC-Funktionen auf dem HiPath OpenOffice Server schon vorinstalliert sind und zentral gewartet werden können. Im Vergleich zur alten Lösung ein klarer Vorteil, erklärt Gottschalk: „Das Administrations-Tool war eine einfache Software, die auf einem 486er PC unter Windows 3.11 lief. Im Vergleich zur bisherigen Lösung ist der Mehrwert von HiPath OpenOffice beachtlich. Wir haben aber die Erfahrung gemacht, dass mit der Funktionalität auch der Aufwand für Umsetzung und Wartung steigt. Trotzdem bleibt es für uns als mittelständisches Unternehmen ein erheblicher Zeit- und Kostenvorteil, die Administration durch eigene Mitarbeiter zu bewerkstelligen.“

## **Unified-Communications-Funktionen**

Die vorinstallierten UC-Dienste wie beispielsweise Präsenzstatus, Konferenzaufbau per Drag and Drop oder Instant Messaging können durch ein Plug-in in Microsoft Outlook integriert werden. Dadurch lassen sich mehrere Kommunikationskanäle über eine einzige Oberfläche verwalten. Die Präsenzstatus-Anzeige wird durch die in den Outlook-Kalender eingetragenen Informationen gespeist. So kann das System beispielsweise Anrufbeantworteransagen individuell und automatisch generieren. Ein Anrufer erfährt dann beispielsweise: „Herbert Müller ist in einer Besprechung bis 14:00 Uhr, wählen Sie eine ‚1‘ wenn Sie mit dem Empfang verbunden werden wollen ... eine ‚2‘ wenn Sie eine Nachricht hinterlassen wollen ...“

Die Fallstudie von Berlecon Research ist Bestandteil des Reports „Unified Communications für den Mittelstand? Vorteile, Umsetzung und Praxisbeispiele“, © Berlecon GmbH 2008.

**Der vollständige Report steht unter [www.berlecon.de/ucmittelstand](http://www.berlecon.de/ucmittelstand) zum kostenlosen Download zur Verfügung.**

## **Über Siemens Enterprise Communications Group (SEN Group)**

Die SEN Group ist ein führender Anbieter von Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Mehr als 14.000 Mitarbeiter in 80 Ländern setzen mit ihrer Expertise in der Daten- und Sprachkommunikation eine Tradition fort, die vor über 160 Jahren mit Werner von Siemens und der Erfindung des Zeigertelegraphen begann. Heute führt das Unternehmen mit seinem "Open Communications" Ansatz den Markt an: Ein vereinheitlichtes Kommunikationserlebnis ermöglicht es Menschen unabhängig von ihrer jeweiligen IT-Infrastruktur so zusammenzuarbeiten, dass ihre Produktivität gesteigert wird. Die SEN Group ist ein Joint Venture des Finanzinvestors The Gores Group und der Siemens AG. Zu der Unternehmensgruppe gehören neben Siemens Enterprise Communications auch Enterasys Networks, SER Solutions, Cycos und iSEC. Im Geschäftsjahr 2008 erzielte die SEN Group einen Umsatz von etwa 3,21 Milliarden Euro.

Weitere Informationen zu Siemens Enterprise Communications finden Sie unter [www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open).

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG.