CASE STUDY

s.Oliver – Mit VoIP Lösungen von Avaya Kommunikationswege in die Zukunft

Herausforderung

Da die Modebranche wie kaum eine andere Branche von schnellen und dynamischen Geschäftsprozessen geprägt ist, sieht s.Oliver seine Hauptziele darin, hinsichtlich der Kommunikation heute zukunftsfähige Standards zu schaffen. Im Zuge dieser Strategie stand das Unternehmen vor der Herausforderung, seine Telekommunikationssysteme zu modernisieren und „anschlussfähig" für die Zukunft zu machen. Historisch gewachsene Altsysteme bestehend aus verschiedenen Technologiegenerationen ließen sich nicht zentral und einheitlich administrieren. Das Ziel war daher, die heterogen gewachsenen Telekommunikationssysteme zu homogenisieren und flexibler zu gestalten. Dies sollte durch den Wechsel auf Voice-over-IP erreicht werden.

Lösung

Avaya setzte die hohen Anforderungen der s.Oliver durch den Communication Server Integral 55 um. Diese Plattform schafft die Voraussetzung für die von s.Oliver anvisierte IP-Telefonie, ermöglicht innovative Anwendungen via Internet-Protokoll und löst damit die Anforderung einer „zukunftssicheren Lösung". Um auch den hohen Sicherheitsansprüchen gerecht zu werden, wurde die Anlage hochverfügbar und katastrophensicher in zwei unabhängigen Rechenzentren installiert. Zudem wurden die Standorte mit einheitlichen VoIP-Endgeräten ausgestattet. Über Media-Gateways kann das Unternehmen auch zwischen den globalen Standorten in Hongkong, China und Indien über das Datennetz telefonieren. Für die einheitliche Verarbeitung von E-Mail, Fax, Voicemail und SMS sorgt die Groupware-Integrationslösung C 3000. Außerdem nutzt das Unternehmen das Business Contact Center von Avaya.

Ergebnis

- Einsparungen bei den Gebühren
- Größere Flexibilität bei Umzügen und sonstigen Veränderungen
- Besserer Erreichbarkeit für Partner und Kunden

Als stetig wachsendes internationales Modeunternehmen mit einer Vielzahl an Geschäftsverbindungen auf dem globalen Markt ist s.Oliver auf ein effizientes und zukunftsfähiges Kommunikationssystem angewiesen. Durch eine umfassende Neugestaltung und Homogenisierung der Telekommunikation und die Einführung von Voice over IP-Telephonie auf der Basis von Avaya Lösungen stellte das Unternehmen die Weichen für die Zukunft.

Was als kleine Boutique in Würzburg begann, ist heute eines der führenden Fashion - und Lifestyle-Unternehmen Europas: Die s.Oliver Bernd Freier GmbH & Co. KG produziert mehr als zwölf Kollektionen im Jahr für zehn Produktlinien sowie die dazugehörigen Accessoires und Lifestyleprodukte. Insgesamt führt das Unternehmen 50 eigene Stores, ca. 240 Stores zusammen mit Partnern und ist in 1.000 Shops und auf 1.330 Flächen vertreten. International sind die Marken der s.Oliver Group in über 30 Ländern erhältlich. s.Oliver hat insgesamt circa 2.350 Mitarbeiter.

Da die Modebranche wie kaum eine andere Branche von schnellen und dynamischen Geschäftsprozessen geprägt ist, sieht s.Oliver CIO Stefan Beyler seine Hauptziele darin, hinsichtlich der Kommunikation heute zukunftsfähige Standards zu schaffen: *„Als CIO bin ich wesentlich für Effizienz und Sicherheit der Informationswege verantwortlich; das bedeutet, auch dafür zu sorgen, dass das Unternehmen die Technologierhythmen mitgeht und diese innovativ für das Erreichen der eigenen Geschäftsziele nutzen kann",* so beschreibt Beyler den Anspruch der Informationstechnologie bei s.Oliver.

Modernisierung durch VoIP Einführung

Im Zuge dieser Strategie stand das Unternehmen vor der Herausforderung, seine Telekommunikationssysteme zu modernisieren und „anschlussfähig" für die Zukunft zu machen. *„Historisch gewachsene Altsysteme bestehend aus verschiedenen Technologiegenerationen ließen sich nicht zentral und einheitlich administrieren. Dies führte zu erhöhtem zeitlichen Aufwand, zum Beispiel wenn es darum ging, Mitarbeiterarbeiterplätze innerhalb der Organisation zu versetzen oder neue Arbeitsplätze einzurichten – gerade ein stark wachsendes Unternehmen benötigt hier flexiblere Strukturen, um schneller auf die Marktdynamik reagieren zu können",* beschreibt Beyler die Ausgangslage. Sein Ziel war es daher, die heterogen gewachsenen Telekommunikationssysteme zu homogenisieren und flexibler zu gestalten. Dies sollte durch den Wechsel auf Voice over IP erreicht werden.

Ein wichtiger Punkt bei der Umstellung war für Beyler von Anfang an das Thema Sicherheit und die hohe Verfügbarkeit der Systeme. Denn wenn die Telephonie in Zukunft über die IT-Infrastruktur laufen sollte, würde dieser geschäftskritische Faktor von der Verfügbarkeit der IT-Systeme abhängen.

Nach einer Ausschreibung und einer genauen Begutachtung aller führenden Hersteller, entschied sich s.Oliver für eine Lösung von Avaya. *„Avaya bot die beste Preisleistung",* kommentiert Beyler die Entscheidung für den in Frankfurt ansässigen Anbieter.

Avaya setzte die hohen Anforderungen der s.Oliver durch den Communication Server Integral 55 um. Diese Plattform schafft die Voraussetzung für die von s.Oliver anvisierte IP- Telefonie, ermöglicht innovative Anwendungen via Internet Protokoll und löst damit die Anforderung einer *„zukunftssicheren Lösung".* Um auch den hohen Sicherheitsansprüchen gerecht zu werden, wurde die Anlage hochverfügbar und katastrophensicher in zwei unabhängigen Rechenzentren installiert. Zudem wurden die Standorte mit einheitlichen VoIP Endgeräten ausgestattet. Über Media-Gateways kann das Unternehmen auch zwischen den globalen Standorten in Hongkong, China und Indien über das Datennetz telefonieren. Für die einheitliche Verarbeitung von E-Mail, Fax, Voicemail und SMS sorgt die Groupware-Integrationslösung C 3000. Außerdem nutzt das Unternehmen das Business Contact Center von Avaya.

IT-Center s.Oliver

Erhöhte Reaktionsfähigkeit

Nach erfolgreicher Installation der Lösung durch das Avaya Team und das IT-Team von s.Oliver profitierte das Unternehmen bald in mehrfacher Hinsicht von der Modernisierung. Vor allem ist das Unternehmen dank der IP-Lösung heute in der Lage, schneller auf neue Geschäftsanforderungen zu reagieren. Wenn es darum geht, neue Arbeitsplätze einzurichten bzw. bestehende zu wechseln, dann müssen dafür keine Extrakabel mehr verlegt werden; stattdessen wird die gesamte Telefonie über die bereits vorhandene oder sowieso zu installierende Datenschnittstelle ermöglicht. Dies erhöht die Flexibilität auf mehrfache Weise: *„Wenn heute ein Mitarbeiter für einen längeren Zeitraum an einem anderen Standort arbeiten muss, dann hat er über seinen Datenzugang gleichzeitig seine gewohnte Telefonarbeitsumgebung zur Verfügung“,* so Beyler. Überhaupt ließen sich die traditionellen Telefonie-Features heute effizient über den PC nutzen – so auch durch die CTI-Nutzung des ebenfalls bei s.Oliver eingesetzten Avaya Business Contact Center, was viel Zeit für Informationssuche spare.

Mehr Transparenz bei Unternehmenstelefonie

Weitere Geschäftsvorteile entstehen bei s.Oliver durch die zentrale Administrierbarkeit der Telekommunikationsanlage. Verwaltungsvorgänge, die früher äußerst zeitraubend waren wie Rufnummernvergabe, Abrechnung, Kostenstellenzuweisung können heute viel schneller bearbeitet werden. Zudem schätzt Beyler die Transparenz des Systems, wodurch weiteres Optimierungspotenzial ausgeschöpft werden kann: *„Durch das Fehler- und Performance-Management der Lösung von Avaya kann man sehr genau erkennen, wo Anrufer durchkommen und wo Flaschenhälse entstehen und Gegenmaßnahmen ergriffen werden müssen, etwa indem man das Personal an dieser Stelle aufstockt. Früher konnte man solche Schwachstellen bestenfalls erahnen, heute kann man sie mit harten Kennzeichen belegen und reagieren.“*

Für Stefan Beyler ist mit der Avaya Lösung die Grundlage gelegt, um das Thema VoIP in Zukunft noch weiter zu forcieren. Neben dem Hauptquartier sind bislang hauptsächlich die asiatischen Standorte zum Zuge gekommen. Jetzt soll das VoIP Thema auch in den restlichen europäischen Standorten weiter vorangetrieben werden. Da mit der vorhandenen Avaya Lösung die dafür benötigten offenen Standards gelegt sind, lassen sich diese und weitere Anforderungen der Zukunft bei s.Oliver leicht meistern.

Kontakt

Wenn auch Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Avaya Ihr Unternehmen durch die perfekt abgestimmte Kommunikationslösung voranbringen kann, kontaktieren Sie Ihren Avaya Kundenberater, einen Avaya Business Partner oder informieren Sie sich auf der Avaya Website avaya.com unter „Do Your Research/Resource Type“.

Über s.Oliver

s.Oliver wurde 1969 von Bernd Freier in Würzburg gegründet und zählt heute zu den führenden Modeunternehmen in Europa. Zehn Produktlinien werden von verschiedenen Designteams in jeweils zwölf Kollektionen umgesetzt. Insgesamt führt das Unternehmen 50 eigene Stores, ca. 240 Stores zusammen mit Partnern und ist in 1.000 Shops und auf 1.330 Flächen vertreten. International sind die Marken der s.Oliver Group in über 30 Ländern erhältlich.

Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefoniesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen.

Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.

Laut dem „Enterprise Voice Market Shares Report“ der Synergy Research Group für das erste Quartal 2006 ist Avaya Marktführer bei der Auslieferung von IP Telefonie-Ports und erzielt im zehnten Quartal in Folge die meisten Umsätze mit IP Telefonie im Enterprise-Bereich.

Anwendungen

- Communication Server Integral 55
- BCC
- CTI

Dieser Referenzbericht wurde in Zusammenarbeit mit von Stefan Beyler, CIO s.Oliver, erstellt.

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

© 2008 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.
GCC3600 · GE · 1.0/1108 WAK · Änderungen vorbehalten.