

Das Netzwerk ist die Basis

Die Austrian Airlines Group erneuert ihr Datennetzwerk und nutzt eine umfassende Voice-over-IP-Lösung.

Gerhard Scholz

Die wirtschaftliche Zukunft der Austrian Airlines steht derzeit noch in den Sternen. Ob sich das landestypische Rot-Weiß-Rot mit Blau-Gelb, also der Luftansa, oder Blau-Rot, der Air France, mischen wird, werden die nächsten Monate zeigen.

Diese Entscheidung wird auch die Weichen für die Zukunft des Vienna International Airports stellen, von dem aus derzeit weltweit 130 Destinationen angefliegen werden, mit Schwerpunkt von und nach Zentral- und Osteuropa. Über den Vienna International Airport werden alle in Wien-Schwechat startenden und ankommenden Maschinen abgefertigt. High-Tech-Logistik sorgt für ein schnelles, bequemes Weiterkommen der Fluggäste – durchschnittlich 25 Minuten Transferzeit sind einzigartig in Europa.

Multimediales Netzwerk

„Immer höhere Produkt- und Servicequalität sind im Airline-Geschäft entscheidende Erfolgsfaktoren“, sagt Rainer Pichler, IT-Bereichsleiter der Austrian Airlines Group, und fügt hinzu: „Die Basis dafür liefern auch ein hochmodernes Datennetzwerk und eine ausfallsichere IKT-Infrastruktur.“

Als die Austrian Airlines ihr Headoffice von Wien-Oberlaa in die Neubauten am Flughafen Wien-Schwechat übersiedelte,



Mithilfe einer informations- und kommunikationstechnischen Infrastruktur auf dem letzten Stand der Technik will die AUA bei Passagieren mit höchster Servicequalität punkten. Foto: Austrian Airlines

war am neuen Standort eine zukunftsweisende State-of-the-Art-IT-Infrastruktur gefragt. Die drei wesentlichen und geschäftskritischen IT-Bereiche Datennetz, LAN-Infrastruktur und Voice over IP inklusive Callcenter sollten übersiedelt und optimiert werden. „Den dafür gesuchten verlässlichen, langfristigen und gleichzeitig

flexiblen Technologiepartnern fanden wir mit der Telekom Austria, die diese Herausforderung just in time großartig gelöst hat“, berichtet Manfred Schmiedl, Head of IT-Service-Management. „Wir suchten einen Anbieter, der uns genau definierte Services für das Daten- und Sprachnetz liefern kann. Durch den Fokus auf Ser-

vices und den bewussten Verzicht auf die Anschaffung von Hardware haben wir das Risiko minimiert und die Flexibilität maximiert.“

Das neue Datennetzwerk sollte auch die Basis für die Telefonielösung sein. „Mit den IP Voice Solutions konnte uns Telekom Austria auch hier eine Lösung anbieten“, er-

gänzt Pichler. „Dank unseres neuen Datennetzwerks mit Multiprotocol Label Switching, kurz MPLS, verfügen wir jetzt über ein performantes und skalierbares Netzdesign für multimediale Anwendungen. Es bietet uns auch die flächendeckende Grundlage für die IP Voice Solutions mit maximaler Verfügbarkeit.“

Alles läuft über IP-Netze

Bei der Telefonielösung ging es um eine Erneuerung der kompletten Infrastruktur. „Die IP Voice Solutions setzen auf unser multimediales Netzwerk auf“, erklärt Manfred Schmiedl. Damit konnte Austrian auch die Callcenter erneuern und harmonisieren sowie einen neuen Rufnummernplan implementieren. Zurzeit arbeiten rund 900 Mitarbeiter mit rund 1150 registrierten IP-Phones.

„Mit den IP Voice Solutions von Telekom Austria verfügen wir jetzt über ein einfach zu bedienendes, effizientes Telekommunikationsmanagement“, betont Rainer Pichler. „Durch die Strategie All-IP konnte im Datennetz eine wesentliche Bandbreitenerweiterung bei gleichzeitiger Kostenreduktion erreicht werden. Über die VoIP-Lösung sind diese technischen Vorteile in einer nächsten Phase auch für die weltweite Sprachkommunikation von Austrian realisierbar.“

business.telekom.at

Christian Bauer: „Bisher funktionierte Datenkommunikation zeitversetzt – wie eine Art Pingpong-Spiel. Die Vernetzung auf Basis von Unified Communications ermöglicht simultanes Arbeiten von PC zu PC in Echtzeit“, erklärt der Product-Marketing-Business-Leiter von Telekom Austria Business Solutions.

Neues Arbeiten im Büro der Zukunft

economy: Wie sieht die Arbeit im Büro der Zukunft mit Unified Communications (UC) aus?

Christian Bauer: UC vereint unterschiedliche Kommunikationslösungen zu einer zen-

tralen Lösung. Mit UC werden Daten, Sprache, E-Mail, Fax und so weiter so vernetzt, dass alles aus einer einzigen zentralen Anwendung heraus genutzt werden kann. Die Mitarbeiter eines Unternehmens sind unabhängig von ihrem jeweiligen Standort über IP-Netzwerke online miteinander verbunden. Dennoch wird es nicht nur ein virtuelles Büro geben, da das persönliche Gespräch nach wie vor ganz wichtig bleiben wird, um beispielsweise kritische Themen face to face zu besprechen.

UC als Basis ermöglicht Real-time Communication, Online-Zusammenarbeit in Echtzeit. Was ist da möglich?

Die Vernetzung auf Basis von UC ermöglicht simultanes Arbeiten von PC zu PC in Echtzeit. Bisher funktionierte zum

Beispiel Datenkommunikation zeitversetzt – wie eine Art Pingpong-Spiel. Ich schicke Ihnen ein File, Sie bearbeiten es und schicken es mir wieder zurück, worauf ich es bearbeite und zurückschicke und so weiter. Mit UC könnten wir beide ein Word-Dokument, eine Präsentation oder Ähnliches gleichzeitig bearbeiten, und am Ende hat jeder von uns sofort den Letztstand. Man kann Video-Konferenzen abhalten, in denen sofort live protokolliert wird, statt wie bisher eine Mitschrift zu machen, von der dann eine Abschrift gemacht und die verteilt wird. All das spart enorm viel Arbeitszeit und Ressourcen.

Verfügen die Unternehmen für diese Entwicklung bereits über die entsprechende Internet-Protokoll (IP)-Infrastruktur?

Der Vorteil von UC ist, dass es sanfte Einstiegsszenarien gibt: Wir können auch herkömmliche Netze verwenden und UC-Applikationen über Gateways einbinden. Für die volle Nutzung von UC ist eine IP-fähige Telefonanlage empfehlenswert. Im Gegensatz zu oft gehörten Einwänden spielen aber Bandbreite und Priorität der Verbindungen nur eine untergeordnete Rolle, da ein Großteil der UC-Dienste nicht zeitkritisch ist.

Werden auch KMU von den technischen Möglichkeiten von UC profitieren?

Selbstverständlich, denn damit kann man in Unternehmen jeder Größenordnung interne Arbeitsprozesse beschleunigen und verbessern und damit Kosten sparen und Effizienz steigern. Vor allem wenn Unternehmen

mehrere Standorte oder Niederlassungen haben, ist UC ein großes Plus, da man damit ortsunabhängig zusammenarbeiten kann. Das spart Zeit und schon vorhandene Ressourcen.

Und welche Rolle wird Outsourcing bei der Umsetzung von UC spielen?

Eine gleich wichtige wie bei anderen IKT-Projekten. Die Anwendung kann auch auf Servern von Telekom Austria laufen, die Benutzer sind dann eben über eine Datenleitung oder einen Internet-Zugang damit verbunden. Das Unternehmen braucht sich nicht um seine IKT-Anlage zu kümmern, sondern kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren; und mit Fixpreisen und Service Level Agreements gibt es eine klare Kostenstruktur. gesch

Zur Person



Christian Bauer, Leiter Product Marketing Business, Telekom Austria.

Foto: Telekom Austria