

# IP-Telefonie hält Einzug in die Reisebranche

Cäsar Lauber, Geschäftsleiter J. Kowner AG Zürich

**Cosa Travel AG, der Spezialist für massgeschneiderte Reisen, hat sich anlässlich der Auswechslung der herkömmlichen Telefonanlage für ein rein IP-basiertes Telefon-System entschieden.**

Wer eine Reise plant und dazu noch an die luxuriösesten und exotischsten Orte der Welt ist mit Cosa Travel AG in guten Händen. Das wissen nicht nur die Zürcher. George Müller, ETH-Ingenieur, hatte bereits die ganze Welt bereist, bevor er seine Leidenschaft zum Beruf machte und im Jahre 1988 die Cosa Travel AG in Zürich übernahm. Cosa Travel spezialisiert sich auf drei Segmente: Ferienreisen, Geschäftsreisen, Incentive- und Gruppenreisen. Das Massschneidern bleibt bei allen Reisen die besondere Stärke. Die Büros, direkt am Zürichsee, ausgerüstet mit modernster Technik für 14 Arbeitsplätze und einem leistungsfähigen Datennetzwerk, ermöglichen heute eine Übertragung von Voice-over-IP.



## Thema bereits einige Jahre alt

Das Unternehmen hat sich bereits vor ca. 10 Jahren für die IP-Technologie interessiert. Zu diesem Zeitpunkt war die Technik für den gemeinsamen Transport von Sprache und Daten über packetvermittelnde Netze noch zu wenig ausgereift. Die verschiedenen Hersteller kämpften vor allem mit der Überwindung von Problemen im Zusammenhang mit der Qualität der digitalen Sprachübertragung. Diese hängt im Wesentlichen von drei Aspekten ab: der Dienstgüte des Netzwerkes (Quality of Service – QoS), dem Digitalisierungsverfahren sowie der Ausschaltung von Störeffekten.

Das weltweite Datenaufkommen wächst exponentiell und damit auch die Nachfrage nach Konvergenz und Mehrwertdiensten in der Kommunikation. Bereits seit Ende 1999 übersteigt, nach Volumen gerechnet, der Datentransport den Sprachverkehr weltweit. Langfristig rechnet man mit einem Verhältnis von 4 zu 1 für das Datenvolumen. Diese rasant fortschreitende Entwicklung hat den Druck auf die Telekommunikationsanbieter und Hersteller in den letzten Jahren erhöht, verstärkt VoIP-Architekturen einzusetzen bzw. deren Produkte für den kommerziellen Einsatz weiterzuentwickeln.

Diese technologische Entwicklung war für die Cosa Travel Grund genug, dass sie sich anlässlich eines von der J. Kowner AG durchgeführten VoIP-Workshops, für eine zukunftsorientierte Voice-over-IP-Technologie entschieden hat. Dazu kam, dass mit dem geplanten Ersatz der alten EDV-Infrastruktur (MS-Betriebssystem und Hardware) nahezu keine zusätzlichen Kosten für die IP-Infrastruktur, abgesehen vom separaten Telefon-Server, mehr nötig waren.

Die Firma J. Kowner AG wurde beauftragt, ein entsprechendes Konzept auszuarbeiten, um die herkömmliche Telefonanlage durch ein rein softwarebasierendes IP-Telefonssystem zu ersetzen.

## Swyx-Lösung überzeugte

Ein Reisebüro ohne Telekommunikationsinfrastruktur wäre einem Taxifahrer ohne Fahrzeug gleichzusetzen. Während der normalen Arbeitszeit verbringt ein Reiseberater/in durchschnittlich 4 – 6 Stunden am Telefon. Dazu kommt das intensive Arbeiten mit dem PC wie Korrespondenz via Mail, Buchungen auf verschiedenen Internet-Plattformen und das Arbeiten mit branchenspezifischer Software. Für Cosa Travel standen demnach Kriterien wie Zuverlässigkeit, effizientes Arbeiten und Flexibilität im Vordergrund.

Aufgrund der hohen Anforderung kam zu diesem Zeitpunkt nur das Produkt **SwyxWare** von **Swyx** in Frage. Die J. Kowner AG hatte bereits positive Erfahrungen mit diesem Produkt gesammelt, so dass Cosa Travel sich auf bereits realisierte Anlagen rückversichern konnte.

Das Unternehmen Swyx bietet massgeschneiderte Lösungen für mittelständige Unternehmen mit 10 bis 500 Mitarbeitern, die bereits in mehr als 2'500 Unternehmen in Europa erfolgreich installiert wurde.

## **SwyxWare: Die softwarebasierte IP-Telefonanlage**

SwyxWare bietet nicht nur das Feature-Set klassischer Telefonanlagen, sondern darüber hinaus auch "Highend-Funktionen", die erst durch das Zusammenwachsen von Sprach und Daten in einem Netzwerk (Sprach-/Daten-Konvergenz) ermöglicht

werden. Herausragende Funktionen von SwyxWare sind Standortkopplung via IP-Link, Einbindung von Heimarbeitsplätzen, Outlook Integration, intelligentes Call Management, Interactive Voice Response (IVR), Konferenz-Server sowie Voicemail-, Email- und Fax-Integration in ein einheitliches System (Unified Messaging). SwyxWare als vollständige Lösung für die Sprachkommunikation im Unternehmen umfasst auch ein breites Angebot der erforderlichen Endgeräte für die PC- bzw. IP-Telefonie, wie Hand- oder Headsets und Systemtelefon.

### **Zukunftsorientiert für die Reisebranche**

Ein wichtiger Bestandteil bei der Umstellung auf das IP-basierte Telefonsystem war die Schulung der Mitarbeiter. Dabei stand vor allem das Heranführen der Mitarbeiter an die neue IP-Technologie in Vordergrund. Der Mitarbeiter brauchte eine gewisse Zeit sich auf die neue Umgebung, sprich kein herkömmliches Telefon mehr, umzustellen. Jedoch bereits nach kurzer Zeit konnten die anstehenden Unklarheiten und Unsicherheiten beseitigt werden.



Angelo Barberio, verantwortlich für die EDV bei Cosa Travel, ist davon überzeugt, den richtigen Entscheid mit Swyx getroffen zu haben und weint der konventionellen Telefentechnik keine Tränen nach. Er sieht im Produkt SwyxWare eine zukunftsorientierte Lösung, die den wachsenden Anforderungen in der Reisebranche gerecht wird. Dabei weist er speziell auf die enormen Zeitersparnisse, umfangreiche Funktionalitäten und die freundliche Bedienoberfläche hin.

## **Systemdaten**

### **Server:**

- Stand-alone Server P4  
3,2 GHz, 1 GB Memory  
mit Betriebssystem MS-  
Windows 2003 Server
- SwyxServer mit 20 User-  
Lizenz
- SwyxGate 16 Kanäle BRI
- SwyxFax 20 User-Lizenz

### **Netzwerk:**

- 100 MBit LAN switched

### **Anwender / Endgeräte:**

- PCs mit MS-Windows XP
- 16 SwyxIt Handset USB
- 2 Swyx IP-Phone L400
- 1 IP-Adapter 2 Port

### **Installation / Wartung**

- durch J. Kowner AG Zürich



### **Kontakt:**

Herr  
Milan Mares, Leiter Telematik  
J. Kowner AG  
Dolderstr. 16  
8032 Zürich

Tel.: 044/267 65 65

Fax: 044/267 65 67

[m.mares@kowner.ch](mailto:m.mares@kowner.ch)

[www.kowner.ch](http://www.kowner.ch)