



# Eine neue IT-Landschaft mit Unified Communication für CinemaxX.

Die CinemaxX Gruppe betreibt in Deutschland und Dänemark 33 Multiplexkinocenter mit 285 Leinwänden und ungefähr 73.000 Plätzen. In puncto technischer Ausstattung sind sie Innovationsführer, denn die CinemaxX Kinos bieten beispielhafte Komfort- und Qualitätsstandards, wozu auch eine ausgefeilte Bild- und Tontechnik, überdimensionale Leinwände, moderne Kinokomfortsessel in klimatisierten Kinosälen und ein anspruchsvolles Ambiente gehören. Mit der vollständigen Umstellung auf digitale 4K-Ultra-HD-Projektionstechnik ist seit Mitte 2013 in jedem CinemaxX ein Leinwandbild der Extraklasse garantiert. Ein weiterer Vorteil: Vielfältige Inhalte für die verschiedensten Zielgruppen fernab des regulären Films können dank digitaler Technik konsequent ausgebaut werden – ganz gemäß dem CinemaxX Motto „Mehr als Kino“.

**Ausgangssituation.** Stets am Puls der Zeit zu sein und auf die Wünsche und Bedürfnisse der Gäste zu reagieren, treibt CinemaxX an. Tickets können deshalb elektronisch über die verschiedensten Wege (mobil, online, Automat vor Ort) erworben werden, sodass es zur Abholung eines Kinotickets an der Kinokasse eine Vielzahl an Alternativen gibt. Die hierzu notwendige IT-Landschaft im Hintergrund muss dazu auf dem gleichen zukunftsfähigen Stand gehalten werden wie die Technik der Filmvorführung. Sie muss hochverfügbar und ausfallsicher sein und die Kommunikationsumgebung für das CinemaxX Servicecenter, in dem Tickets ebenfalls reserviert werden können, mit einbinden. Die historisch gewachsene, heterogene IT-Umgebung konnte diesen Anforderungen an einem bestimmten Punkt nicht mehr gerecht werden und sollte deshalb erneuert werden.

**Projektziele.** Mit einer Erneuerung der gesamten IT-Landschaft inklusive der Kommunikationsumgebung sollte der Aufwand für Wartung und Betrieb zum einen reduziert, zum anderen sollten aber auch die gesamten Kommunikationsmedien der Gruppe in die IT-Landschaft integriert werden. Es galt, die IT-Umgebung stabil und effizient zu gestalten sowie zukunftssicher aufzustellen. Dazu musste das neue System homogen

„Uns ist die Zufriedenheit unserer Gäste sehr wichtig. Die reibungslose und effiziente Kommunikation unserer Mitarbeiter mit den Kinobesuchern steht deshalb an erster Stelle. Mit dem neuen Cisco Unified Communication System sind jetzt immer die richtigen Mitarbeiter verfü- und ansprechbar. Bechtle hat uns dazu die passenden Komponenten für unsere heutigen und zukünftigen Anforderungen zusammengestellt.“

**Michael Biemann,**  
Projektleiter IT,  
CinemaxX Holdings GmbH

aufgebaut sein und Innovationen schnell integrieren können. Die Erhöhung der gesamten IT-Servicequalität war ein weiteres Ziel des Neudesigns der IT-Infrastruktur. Die Umsetzung musste dabei im laufenden Betrieb in kürzester Zeit erfolgen.

**Vorgehensweise.** In einem gemeinsamen Workshop erarbeiteten die Unified-Communication-Spezialisten von Bechtle ein Grundkonzept und stellten einen den Anforderungen der CinemaxX Gruppe entsprechenden Projektplan auf. Die von Bechtle erarbeitete Lösung wies ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis auf und konnte schnell und flexibel eingesetzt werden. Das neue Unified-Communication-Konzept sah außerdem vor, dass sich die Lösung an ein geplantes WLAN-/LAN-Konzept anpassen konnte und kostengünstige sowie technologisch aktuelle IP-Technologie einsetzte. Die Realisierung des Gesamtprojekts wurde nicht zuletzt durch die räumliche Nähe und die hohe Flexibilität an Bechtle übergeben.

**Lösung.** Bechtle installierte bei CinemaxX eine auf Unified Communication ausgerichtete IT-Landschaft auf Basis von Cisco Hard- und Software. Kernstück der neuen Lösung bildet dabei ein Cisco Media Convergence Server (MCS) 7800, der eine hochverfügbare Serverplattform bietet, um Anwendungen wie das Cisco Unified Communications System bereitzustellen. Diese Plattform kann bis zu 30.000 IP-Telefone mit nur einem Cisco Unified Communications Manager Cluster (CUCM) ansprechen. Bei CinemaxX kommen hierzu Cisco 7900 und Cisco 8900 IP-Telefone zum Einsatz. Der CUCM steuert und vermittelt die Anrufe auf diese Telefone und bildet als wichtigste Komponente des Cisco Unified Communications Systems die zentrale Vermittlungsintelligenz in der Kommunikation. Durch Clusterbildung ist der CUCM nahezu beliebig skalierbar und kann auf verschiedene Standorte verteilt werden. Bechtle installierte außerdem bei CinemaxX einen Cisco Presence Server, der zur Optimierung der persönlichen Kommunikation dynamisch Präsenzinformationen bereitstellt. Damit und mithilfe von Cisco Jabber sowie Cisco Agent Desktop können CinemaxX Mitarbeiter in Echtzeit sehen, wer der richtige Ansprechpartner ist, ob dieser verfügbar ist und wie man mit ihm Verbindung aufnehmen kann. Die Systemverwaltungsschnittstelle von Cisco Unity Connection ermöglicht darüber hinaus eine vereinfachte Installation, Support und Verwaltung und verringert damit die Gesamtbetriebskosten. Ein integraler Bestandteil von Cisco Unified Communications ist die Cisco Unified-Contact-Center-Express-Lösung. Bechtle entschied sich bei CinemaxX für einen Cluster, der leistungsfähige, automatische Gesprächsverteilung (ACD), interaktive Sprachsteuerung (IVR) und Computer-Telefonie-Integration (CTI) sowie Agenten- und Desktop-Dienste als fertiges Contact-Center auf einem einzelnen Server bietet. Diese Unterstützung führt zu niedrigeren Betriebskosten und besserer Kundenzufriedenheit.

**Geschäftsnutzen.** Mit dem neuen, homogen aufgebauten Unified Communication System von Cisco optimierte CinemaxX deutlich seine IT-Ressourcen und steigerte die Produktivität seiner Mitarbeiter. Durch die Integration aller Kommunikationskanäle unter einer einheitlichen IP-Kommunikationsplattform konnten die Geschäftsprozesse effizienter gestaltet und zugleich die Kosten für Betrieb und Wartung gesenkt werden. Die offene, erweiterbare Cisco Plattform ermöglicht jede Art von Echtzeitkommunikation und sämtliche Anwendungen stehen über das gemeinsame IT-Netzwerk zur Verfügung. So verschmelzen bislang getrennte Anwendungen und Geräte, während sich die Kommunikation flexibel an die Bedürfnisse von CinemaxX anpasst.

## KUNDENPROFIL



Schon seit 1977 betreibt und bewirtschaftet die CinemaxX Gruppe Filmtheater in Deutschland. Das Unternehmen gilt als Vorreiter bei der Konzipierung von modernen Multiplexkinos und als Innovationsführer bei der technischen Ausstattung sowie der Vermarktung der Kinos. CinemaxX Multiplexkinos nehmen hinsichtlich ihrer architektonischen Gestaltung eine Sonderstellung in der deutschen Kinolandschaft ein und bieten darüber hinaus beispielhafte Komfort- und Qualitätsstandards – dazu gehören eine ausgefeilte Bild- und Tontechnik, überdimensionale Leinwände, moderne Kinokomfortsessel in klimatisierten Kinosälen und ein anspruchsvolles Ambiente. CinemaxX ist derzeit an über 30 Standorten in Deutschland und Dänemark erfolgreich tätig. Insgesamt bespielt die Unternehmensgruppe derzeit 33 Kinocenter mit 285 Leinwänden und ungefähr 73.000 Plätzen in Deutschland und Dänemark. CinemaxX Kinos verstehen sich dabei sowohl als lokales als auch überregionales Forum für vielfältige gesellschaftliche und kulturelle Aktivitäten. Im Jahr 2012 zählten die CinemaxX Kinos 17,1 Millionen Besucher. Das Unternehmen beschäftigt in Deutschland und Dänemark 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Weiterführende Informationen unter:

[www.cinemaxx.de](http://www.cinemaxx.de)

## UNSER PARTNER:



→ **Weitere Informationen:**  
[www.bechtle.com](http://www.bechtle.com)