



Zukunftsfähige Telekommunikations-IT für den Call-Center-Betrieb.

Die Transco Süd GmbH ist ein in Singen ansässiger Speditions- und Logistikdienstleister, der neben der Logistik und Organisation von Distributionszentren auch die Kommissionierung von Gütern für seine Kunden übernimmt. Die Kernkompetenzen von Transco umfassen nationale und internationale Transporte, Verzollungen, Logistikprozesse, -aktivitäten und -consulting. Die Kunden entscheiden sich nicht nur wegen des ökologischen, nachhaltigen und zukunftsorientierten Firmen-Managements für Transco als Spedition, sondern auch wegen des schnellen und unkomplizierten Service des Unternehmens.

Ausgangssituation. Seit der Gründung 1970 erweiterte Transco seine Geschäftsbereiche kontinuierlich und eröffnete neue Standorte in Europa. Aktuell ist Transco an 21 Standorten vertreten und beschäftigt mehr als 550 Mitarbeiter. Zusammen mit Transco wuchs auch die IT-Landschaft des Unternehmens. Statt einer einheitlichen IT-Infrastruktur verfügte Transco deshalb über eine heterogene IT-Umgebung, die in ihrer aktuellen Form keine ausreichende Basis für die wachsenden Ansprüche der Kunden bot. Der Umzug vom bisherigen Standort in Konstanz in das 40 Kilometer entfernte Singen wurde daher zum Anlass genommen, das Call Center samt der zugrunde liegenden Telekommunikations-IT komplett neu einzurichten.

Projektziele. Durch die Neugestaltung und den Ersatz der bisherigen Telekommunikations-Anlagen sollte die IT-Servicequalität bei Transco deutlich erhöht und die IT-Verfügbarkeit verbessert werden. Mehr Automatisierung in der IT wurde angestrebt, um den Arbeitsaufwand zu verringern und Transco einen zukunftssicheren

„Mit dem neuen Call Center ist unser Kundenservice leistungsfähiger als je zuvor. Dadurch können wir unseren Kunden und unseren Mitarbeitern unterwegs noch besseren und schnelleren Service bieten, ohne Kompromisse eingehen zu müssen.“

Florian Pollini

Teamleiter technische IT,
Transco Süd GmbH

und ausbaufähigen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Im Einklang mit seinem Anspruch auf Nachhaltigkeit war es Transcos Ziel, im Rahmen der Neustrukturierung eine Reduzierung des Energieverbrauchs zu erreichen.

Vorgehensweise. Die Anforderungen an die Neugestaltung der Telekommunikations-IT wurden in einem offenen Verfahren ausgeschrieben. Während die Grundkonzeption gemeinsam mit den Bewerbern erarbeitet wurde, übernahm Bechtle die finale Ausgestaltung des Konzepts. Im Anschluss gründete Bechtle zusammen mit Transco ein Projektteam. Die Projektleitung und abschließende Tests wurden ebenfalls von Bechtle durchgeführt. Durch die langjährige Erfahrung von Bechtle und die Flexibilität, sich auf wechselnde IT-Anforderungen einzustellen, konnte Transco ein erfolgreicher Abschluss des Projekts garantiert werden.

Lösung. Der Aufbau der neuen Telefonanlage sowie des Call Centers wurde von Bechtle zusammen mit den Partnern Hewlett Packard Enterprise (HPE) und Innovaphone durchgeführt. Das Rückgrat der neuen Anlage bilden sechs HPE 3800 Ethernet-Switches, die nicht nur zu den ausfallsichersten Systemen zählen, sondern auch besonders energieeffizient sind. Da die HPE Switches in der Lage sind, per Power over Ethernet (PoE) Strom über das Netzwerk zu liefern, lassen sich die Endgeräte ohne Aufwand und zusätzliche Stromversorgung anschließen. Zur Steuerung des Telefonbetriebs wurden zwei Innovaphone IP6010 Gateways installiert, die zusammen über 120 Sprachkanäle verfügen und pro Gateway eine Registrierung von 3.200 Anschlüssen ermöglichen. Die individuelle Anpassung an das jeweilige Geschäftsumfeld wird durch den Einsatz von Linux-Anwendungen, wie der Innovaphone Reporting-Software, ermöglicht. In der neuen Umgebung sorgen 155 IP222-VoIP-Telefone (davon 12 im Callcenter) für den gewünschten Service. Die Geräte wurden per PoE unkompliziert ins bestehende Netzwerk integriert und können über vier USB-Ports mit Zubehör wie Headsets erweitert werden. Bestehende analoge Telefone lassen sich mit dem IP28-Adapter weiterverwenden. Insgesamt 12 N720-Funkstationen, die installiert wurden, ermöglichen die drahtlose Telefonie mit elf Gigaset-Mobilteilen unternehmensweit.

Geschäftsnutzen. Der Aus- und Umbau der Telekommunikations-IT verbesserte für Transco deutlich die Unterstützung der Geschäftsprozesse. Dank des neuen Call Centers kann Transco seinen Kunden nun besseren und schnelleren Service bieten, denn die Mitarbeiter im Call Center arbeiten aufgrund einer besseren Datenqualität erheblich effizienter. Die Erwartungen an das neue von Bechtle verbaute System wurden nicht nur übertroffen, sondern erfreuen sich hoher Akzeptanz in der IT-Abteilung und bei der Geschäftsführung. Vor allem aber konnte Bechtle den Energieverbrauch im neuen Call Center senken. Auf neue Entwicklungen ist Transco aufgrund des modularen Aufbaus der Telekommunikations-Anlage nun bestens vorbereitet.

KUNDENPROFIL



Die Transco Süd GmbH ist ein in Singen ansässiger Speditions- und Logistikdienstleister, der von der Beratung bis zur Abwicklung die komplette Logistik übernimmt. Die Kernkompetenzen des Unternehmens umfassen nationale und internationale Transporte, Verzollungen, Logistikprozesse, -aktivitäten und -consulting. Zudem organisiert Transco Distributionszentren und kommissioniert Güter aller Art. Zu den Kunden zählen namhafte Unternehmen aus den Bereichen Automotive, Pharmazie und Kosmetik sowie der Konsum- und Industriegüterindustrie. Weiterführende Informationen unter:

www.transco.eu

UNSERE PARTNER:



Hewlett Packard Enterprise

→ **Weitere Informationen:**
www.bechtle.com