



ZUSAMMENFASSUNG

Kundenname

VipJets

Industriebranche

Transportwesen

Ort

Salzburg, Österreich

Mitarbeiter

6

Geschäftliche Herausforderung

- Aufbau einer Kommunikationsinfrastruktur zur Unterstützung eines außergewöhnlich zuvorkommenden Kundendienstes
- Maximale Investitionserträge bei begrenztem Budget
- Anwendungsvorteile wie bei Großunternehmen zu minimalen Fixkosten

Erfolgreiches Geschäftsergebnis

- Sprach- und Datenübertragungsnetzwerk des Unternehmens in wenigen Stunden installierbar
- Einsparung von bis zu 50% im Vergleich zu herkömmlichen Lösungen
- Rapides Geschäftswachstum durch außergewöhnlich zuvorkommenden Kundendienst

Netzwerklösung

- Cisco Unified Communications 500 Series im Mittelpunkt einer konvergierten Sprach- und Dateninfrastruktur
- Drahtloses Netzwerk ermöglicht Sprach- und Datenkommunikation überall im Büro
- Zukünftigen Wachstumsplänen wird vom ersten Tag an Rechnung getragen

Charter für Privatjets erfolgreich gestartet

Das Cisco Smart Business Communications System stellt eine einfach zu handhabende, All-in-One Lösung für einen Kundenservice dar, der seinen Wettbewerbern um eine Nasenlänge voraus ist.

Geschäftliche Herausforderung

Der europäische Markt für private Luftfahrt hat in den letzten zehn Jahren sonnige Zeiten genossen. Durch steigenden Wohlstand sowie den Trend zu einem eher weltumspannenden Lebensstil stieg die Nachfrage nach problemfreier, luxuriös ausgestatteter Luftfahrt für gehobene Ansprüche.

Als unternehmerisches Ehepaar sind Monika und Christian Weinbrenner fast schon seit zehn Jahren in dieser Branche tätig und starteten im Juni 2007 ihr eigenes Geschäft in der privaten Charterluftfahrt —VipJets— in Salzburg. Ihre Privatjets fliegen Orte in ganz Europa an. „Die Privatcharterluftfahrt ist ein sehr wettbewerbsorientierter Markt und um erfolgreich zu sein, müssen wir unseren Kunden, jedesmal, wenn sie mit uns fliegen, einen ganz hervorragenden persönlichen Service anbieten“, erläutert Weinbrenner.

Üblicherweise kostet ein Charterflug von einer europäischen Stadt zur anderen ca. €8.000. Dies beinhaltet nicht nur den Flug, sondern auch höchste Diskretion, ein hohes Maß an fachspezifischem Vorgehen, sowie detailgenaue Ausführung. Transfers von und zum Flughafen oder Hotel werden beispielsweise lückenlos durch Verwendung von Limousinen oder auch Hubschraubern organisiert, während die Kunden unterwegs als VIPs umsorgt werden.

Dank exzellenter Kommunikations- und Informationsabrufmöglichkeiten ist es möglich, einen solch ansprechenden und persönlich auf die Kunden zugeschnittenen Service in logistisch hervorragender Ausführung zu bieten. Zur Lösung entschied sich VipJets für das Cisco® Smart Business Communications System.

Erfolgreiches Geschäftsergebnis

Von Beginn an hatte VipJets einen äußerst erfolgreichen Start und nach nur vier Monaten beschäftigte man bereits sechs Mitarbeiter, um der gestiegenen Dienstleistungsnachfrage Herr werden zu können—zwei Piloten, einen Flugdienstleiter und Verwaltungspersonal. Zu diesem Zeitpunkt trat das Geschäft in seine zweite Wachstumsphase ein und man erwarb seinen eigenen Cessna Firmenjet, einen Citation Jet 1, um Charterflüge auch mit anderen Anbietern durchführen zu können.

Im Rahmen seiner Stellungnahme zum Erfolg des Unternehmens erläutert Weinbrenner die Wichtigkeit der Kommunikation: „Die Liebe zum Detail sowie vorausschauende Planung sind absolut ausschlaggebend für unser Geschäft. Die zugrunde liegende Logistik ist sehr kompliziert und kann sich manchmal von einem Moment zum anderen ändern. Die Cisco Lösung ist unbedingt zuverlässig und gibt uns die Möglichkeit, nach unseren Vorstellungen zu arbeiten, sowohl jetzt als auch in der Zukunft.“

Telefonischer Kontakt steht bei VipJet ganz vorn. Eine hervorragende Anrufqualität ist ganz besonders wichtig, ebenso wie die Einrichtungen zur Entgegennahme von Anrufen, die die integrierte Cisco Unified Communications Manager Expresssoftware ermöglicht. Bei der Anrufweiterleitung können eingehende Anrufe entweder zu jedem Telefon in den neuen Büroräumen durchgestellt werden, oder aber direkt auf ein Mobiltelefon oder ein Telefon an einem anderen Ort. Dies ist ganz besonders wichtig zur Gewährleistung eines persönlichen, schnell reagierenden Kundendienstes auch außerhalb der normalen Bürozeiten. Außerdem ist dies wichtig, um mit den Piloten überall in Europa in Kontakt zu bleiben, insbesondere bei Zwischenlandungen.

„Die Liebe zum Detail sowie vorausschauende Planung sind absolut ausschlaggebend für unser Geschäft. Die zugrunde liegende Logistik ist sehr kompliziert und kann sich manchmal von einem Moment zum anderen ändern. Die Cisco Lösung ist unbedingt zuverlässig und gibt uns die Möglichkeit, nach unseren Vorstellungen zu arbeiten, sowohl jetzt als auch in der Zukunft.“

—Christian Weinbrenner, Mitbegründer und Finanzchef, VipJets

Voicemail—über Cisco Unity Express— bietet ebenfalls eine schnelle und einfache Möglichkeit, Nachrichten für andere zu hinterlassen, jedoch ist das Team bemüht, dies nicht anzuwenden, wenn man es mit Kunden zu tun hat, die eine persönliche Betreuung am Telefon bevorzugen.

In den Büroräumen befinden sich sechs IP Schreibtischtelefone und zwei drahtlose IP Telefone, die es möglich machen, Anrufe überall im Büro entgegenzunehmen. Das Unternehmen sah ganz bewusst davon ab, ein Telefon im Besprechungszimmer zu installieren, da es sich bei Kundenbesuchen als störend erweisen kann—jedoch weiß man die Möglichkeit zu schätzen, wichtige Anrufe über ein drahtloses Telefon entgegenzunehmen oder zu tätigen.

Über das drahtlose Local Area Netzwerk (LAN) des Cisco Smart Business Communications Systems ist es außerdem möglich, überall im Büro mit Laptops zu arbeiten. Mitarbeiter und Besucher haben die Möglichkeit, an ruhigen Orten zu arbeiten, oder sich zusammzusetzen und gemeinsam computer- bzw. internetgestützte Informationen auszutauschen, ein drahtloser Internetzugriff wird auch von Besuchern geschätzt.

Netzwerkösungen

Zur Kommunikationsplattform bei VipJet gehört auch die Cisco Unified Communication 500 Series für klein- und mittelständische Unternehmen (Cisco Unified Communication 500 Series for Small Business) zur Unterstützung von 16 IP-Telefonen. Über zwei ISDN Basic Rate Interface (BRI) Kanäle erfolgt der Zugang ins öffentliche Festnetz, während man über eine Mietleitung Internetzugang mit 2 Mbps erhält.

Weinbrenner entschied sich für die Cisco Lösung, da sie eine einfach zu handhabende, umfassende Programmlösung zu einem attraktiven Preis bot. „Auf den ersten Blick schienen die Gesamtinvestitionskosten höher zu sein als bei alternativen Lösungen. Jedoch enthielt das Programm alles, was wir benötigten, vom Firewall über die Telefone bis hin zu den Daten und ich rechnete mir aus, dass ich woanders wohl zwischen 30 und 50% mehr hätte ausgeben müssen, um die gleiche Funktionalität zu erhalten, zuzüglich einer sehr viel komplizierteren Einbauweise, damit auch alles zusammen funktioniert.“

Durch die Auswahl der Cisco Unified Communications Lösung wurde nur ein Kabelnetzwerk benötigt. Die IP-Schreibtischtelefone sind über Computerkabel mit dem Cisco Smart Business Communication System verbunden, das sowohl Sprache als auch Daten übermitteln kann. Durch die Stromzufuhr über Ethernet erhalten die Telefone ihre Leistung über das gleiche Kabel. „Die Kombination zwischen einem einzigen Kabelsystem und einem drahtlosen Netzwerk ist sehr viel Wachstums- und expansionsfreundlicher und hält die Kosten gering,“ so Weinbrenner. „Mir entstehen keine zusätzlichen Kosten für getrennte Sprach- und Datennetzwerke und die Anbindung von weiteren Telefonen und Computern ist sehr einfach. Genügend Steckdosen zu haben, ist stets ein Problem, jetzt können wir zumindest die gleiche Steckdose sowohl für das Telefon als auch den Computer verwenden.“



Für die Erstinstallation des gesamten Netzwerks benötigte Weinbrenner nur fünf Stunden, die Anbindung eines neuen IP-Telefons dauert zwischen 2 bis 5 Minuten, dank des sehr anwendungsfreundlichen Cisco Softwarekonfigurationsassistenten (Cisco Configuration Assistant Software Wizard).

Zwei Cisco SMB Vertragshändler (Select Partner) halfen VipJets bei der Auswahl und Installation des Programms. R.I.T.H.U.s. EDV-Consulting beriet VipJets bei der Auswahl der Technologie, während Wolfgang Burkard von Burkinet die Ausführung leitete. Manfred Recla von R.I.T.H.U.s. EDV-Consulting erklärte, warum er keinen Moment zögerte, Cisco Unified Communications zu empfehlen: „Das Smart Business Communications System ist sehr einfach zu konfigurieren und stellt gleichzeitig eine sehr umfassende Programmlösung mit starken Leistungsmöglichkeiten dar. So ist beispielsweise das zugrunde liegende Betriebssystem das gleiche, das Cisco auch in all seinen anderen Produkten anwendet, so dass die Kunden von der erwiesenermaßen vorhandenen Stabilität profitieren können, die dies bietet.“

Der Schutz seiner Investition war ein weiterer Grund, warum sich Weinbrenner für Cisco entschied. „Ich gehe davon aus, dass unser System in 12 Monaten erweitert werden muss. In dieser Wachstumsphase können wir unsere Telefone sowie alle anderen Geräte weiter verwenden, und angesichts der entgegenkommenden Austauschmöglichkeiten bei Cisco können die Anschaffungskosten für eine neue Systemzentrale bequem verrechnet werden.“

Die nächsten Schritte

Das System hat die Fähigkeit, ein virtuelles privates Netzwerk über das Internet aufzubauen, und dies wird angewendet, um sichere Verbindungen für Personen einzurichten, die von zuhause aus arbeiten oder für Luftfahrtbordpersonal überall in Europa (oder darüberhinaus). Cisco IP Communicator Software macht aus einem Laptop ein Telefon, das genauso wie ein Telefonanschluss im Büro verwendet werden kann. Cisco Unified CallConnector für MS Windows ermöglicht ein automatisiertes Anwählen aus Microsoft Outlook. An das Netzwerk im Büro wird ein Server angeschlossen, um Datenspeicherung und E-Mail Verkehr für das Unternehmen zu ermöglichen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.cisco.com/at.

Produktliste

Zum Cisco Smart Business Communications System gehören:

- Cisco Unified Communications 500 Series für klein- und mittelständische Unternehmen
- Cisco 7941 IP-Telefone
- Cisco 7921 drahtlose IP-Telefone
- Cisco Unified CallConnector für MS Windows




Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark and Access Registrar. Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R)