

DER Touristik & ITK Voice Solution Fallstudie



DER
Touristik

„Die ITK Voice Solution hat unsere Effizienz deutlich gesteigert und passt perfekt zu unserer Wachstumsstrategie. Wir würden uns jederzeit wieder dafür entscheiden.“

Tobias Neher, Leiter zentraler Einkauf DER Touristik

Eine der führenden Touristik-Gruppen im deutschsprachigen Raum

Mehr als 6 Millionen Gäste pro Jahr

4,6 Milliarden Euro Umsatz 2013

Über 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Marktführer im Reisevertrieb mit rund 2.100 eigenen und kooperierenden Reisbüros und der Online-Plattform DER.com

7 Veranstaltermarken: DERTOUR, Meier's Weltreisen, ADAC Reisen, IST, Jahn Reisen, Travelix, clevertours.com, plus FCm Travel Solutions für den Geschäftsreisebereich

EINE KOMMUNIKATIONSPLATTFORM FÜR OPTIMALEN KUNDENSERVICE

DER Touristik setzt Kommunikationslösungen der itk communications GmbH an 4.600 Arbeitsplätzen der Zentrale und in 500 Reisebüro-Standorten ein

Als eine der führenden Touristik-Gruppen Deutschlands und Marktführer im Reisevertrieb steht für DER Touristik die Kommunikation im Fokus. Durch die Einführung einer wachstumsorientierten Unified Communication-Lösung konnte die Betreuung der Kunden und die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern nachhaltig verbessert werden.

Nachdem die ehemalige Kommunikationsanlage in die Jahre gekommen war, wurde im Jahr 2009 auf eine neue Kommunikationslösung der itk communications GmbH gesetzt, die IP-basiert auf die Zukunft ausgerichtet ist. Im ersten Schritt wurden die ca. 2.400 Arbeitsplätze der Zentrale in Frankfurt mit einer IP-basierten Telefonanlage ausgestattet. Davon wurden ca. 350 Arbeitsplätze zusätzlich um eine Contact Center-Applikation erweitert. Ab 2011 wurden im nächsten Schritt die rund 500 eigenen Reisebüros des Unternehmens, die bis dahin mit eigenen TK-Anlagen und separaten Rufnummern versehen waren, auf die Cloud der ITK Voice Solution umgestellt.

2014 schließlich wurde die Kommunikationsplattform der DER Touristik um die Medien Sprach-, Video- und Web-Conferencing zu einer vollständigen Collaborationsuite ausgebaut.

Der innovative Schritt, auf IP-basierte Cloud-Telefonie zu setzen und auch mit den Reisebüros in die Cloud zu gehen, hat die Kommunikation der DER Touristik vereinfacht und optimiert. Bestehende Strukturen wurden dabei übergangslos integriert, so dass die Umsetzung reibungslos verlief und lückenlos vonstattenging.

Heute profitieren die zentralen Arbeitsplätze und die Reisebüros erfolgreich von den Mehrwerten der Cloud. Flexibel reagiert die Kommunikation auf Veränderungen und wird kostensparend in kürzester Zeit angepasst. Das steigert die Effizienz und ist bestens auf die Wachstumsstrategie der DER Touristik ausgerichtet.

Der große Vorteil dabei: Der Service der ITK Voice Solution setzt auf direkte Ansprechpartner, die sofort vor Ort sind, um jeden einzelnen Standort zu betreuen. So wird flächendeckend im gesamten Bundesgebiet dafür Sorge getragen, dass eine optimale Kommunikation stets im Fokus bleibt.

*Tobias Neher,
Leiter zentraler Einkauf DER Touristik*