



Hawesko.de geht beim Hochrüsten seiner Telefonanlage auf Nummer sicher

Deutschlands führender Weinversandhändler, Hawesko.de, überlässt beim Support seiner Telefonanlage nichts dem Zufall und vertraut auf IP Dynamics

Wein, Prosecco, Champagner – bei den deutschen Verbrauchern ist eine größere Bereitschaft zu erkennen, hochwertigere Weine einzukaufen. Einen großen Anteil an dieser Entwicklung hat das Hanseatische Wein & Sekt Kontor – kurz Hawesko. Der Weinversand- und Internethändler aus Tornesch bei Hamburg ist Deutschlands führender Anbieter für hochwertige Weine und Champagner. Zur Konzernmutter, der Hawesko Holding AG, gehört beispielsweise auch die Kette Jacques' Wein-Depot.

Ein Großteil des Umsatzes der Tochterfirma Hanseatisches Wein & Sekt Kontor Hawesko GmbH wird jedoch über das Telefon generiert. Daher ist eine perfekt funktionierende TK-Anlage in diesem Unternehmen unverzichtbar. Als Anfang des Jahres 2015 die turnusmäßige Aktualisierung der Avaya-Telefonanlage samt Avaya Contact Center anstand, zogen die IT-Verantwortlichen den Spezialisten für die Implementierung von Telekommunikations- und Contact-Center-Lö-



Die Hawesko Holding AG ist Deutschlands größtes Handelshaus für hochwertigen Weine und Champagner und einer der bedeutendsten Weinanbieter der Welt.

Mit drei komplementären Segmenten erschließt Hawesko hochwertige Märkte: Das Hanseatische Wein- und Sekt-Kontor ist Deutschlands führender Weinversand- und -Internethandel, Jacques' Wein-Depot der größte inländische Weinfacheinzelhändler und Wein Wolf, CWD Champagner- und Wein-Distributionsgesellschaft sind führende Weingroßhändler.

Insgesamt erzielte der Hawesko-Konzern 2013 über diese drei Vertriebswege mit 925 Mitarbeitern einen Umsatz von € 465 Millionen.

sungen, IP Dynamics, ihrem bisherigen Dienstleister vor. Denn bei der Umsetzung der Avaya-Anlage sowie der Einrichtung eines gewünschten georedundanten, physikalischen Servers wollte man hinsichtlich Betriebs- und Ausfallsicherheit nichts dem Zufall überlassen.

Beste Referenzen und ein genaues Anforderungsprofil

Stephan Roesgen, Projektleiter IT-Betrieb bei Hawesko, suchte nach einem neuen Lieferanten, der die Avaya-Anlage auf den aktuellen Stand bringt. Bei der Recherche nach einem Dienstleister, der das Projekt und die zukünftige Wartung übernehmen würde, stieß Hawesko auf die Spezialisten von IP Dynamics, die ihren Hauptsitz in Hamburg haben. Der Avaya-Platinum-Partner besitzt sehr gute Referenzen namhafter Unternehmen der unterschiedlichsten Branchen und passte genau auf die Anforderungen.

„Wir hatten zu jeder Zeit des Projektes die Gewissheit, dass unsere Telefonanlage in den besten Händen ist.“

500 Nebenstellen ohne Betriebsausfall umsetzen

Das Kommunikationssystem bei Hawesko besteht aus einer reinrassigen Avaya-Plattform. Dazu gehören die Telefonanlage ACM und das Avaya Contact Center erweitert um die Funktionalitäten eines Dialers sowie die Anbindung an ein CRM-System (Customer Relationship Management). Insgesamt sind bei Hawesko 500 lizenzierte Nebenstellen an drei Standorten in Tornesch in Betrieb. Die Standorte beherbergen ein Call-Center, ein Verwaltungsgebäude und ein Lagergebäude. Insgesamt sind 350 Mitarbeiter aller Sparten plus 100 Call-Center-Agenten von der Avaya-Anlage abhängig. Alle zwei bis drei Jahre erfordert die Software solch einer Anlage ein komplettes Release-Update. Ansonsten wären Service und

Support nicht mehr gewährleistet, was im Ernstfall zu einem Ausfall der gesamten Anlage führen könnte - unvorstellbar für einen Weinversandhandel, der maßgeblich über das Telefon verkauft.

IP Dynamics wagte sich gerne auf dieses geschäftskritische Terrain, das keine Experimente zulässt, sondern eine akribische Vorbereitung erfordert.

Umschaltung innerhalb von zwei Stunden dank minutiöser Vorbereitung

Mitte Januar 2015 trafen sich Stephan Roesgen und Rainer Geis, Leiter Projektmanagement bei IP Dynamics und verantwortlich für den reibungslosen Ablauf bei Hawesko, sowie ihre Teams zur Kick-off- Besprechung. Dort leiteten sie alle nötigen Vorbereitungen ein und terminierten den Projektfahrplan.

Die Herausforderung bestand nicht nur darin, die TK-Anlage auf den neuesten Stand zu bringen, sondern auch einen georedundanten Enterprise Survivability Server (ESS) zu installieren, der innerhalb von zehn Minuten nach einem Ausfall der Telefonanlage alle Telefonie-Funktionen automatisch übernehmen würde, so dass die Geschäftskontinuität immer vollständig gewährleistet ist. Doch damit nicht genug: IP Dynamics musste weitere Komponenten, wie die Avaya Application Enablement Services (AES), das Call Management System, die Computer-Telefonie-Integration (CTI) und den Hawesko-eigenen CTI-Client in die Planungen einbeziehen. Sie alle sollten mit den Schnittstellen der neuen, hochgerüsteten TK-Infrastruktur reibungslos weiterarbeiten.

Bereits Ende Januar setzte IP Dynamics eine Parallelanlage auf, ohne den Geschäftsbetrieb an den Standorten zu beeinträchtigen. Mitte Februar wurde streng nach Fahrplan der erste Test gefahren, bis die gesamte Anlage schließlich Anfang März komplett „umgehoben“ wurde.



Nach Geschäftsschluss bei Hawesko und innerhalb von nur zwei Stunden ging die hochgerüstete Plattform in den produktiven Betrieb – obwohl man sicherheitshalber die ganze Nacht eingeplant hatte. Abschließend aktualisierte IP Dynamics auch die Dokumentation, „was sich viele Dienstleister sparen und so ihrem Auftraggeber einen Bärenservice erweisen“, so Projektleiter Rainer Geis.

Das erfolgreich durchgeführte Projekt schützt die bisherigen Investitionen von Hawesko in seine Telekommunikation und die Mitarbeiter konnten ohne spürbare Veränderung zu allen Geschäftszeiten ihre Telefone mit allen Funktionen nutzen. „Wir sind geschäftsbedingt sehr sensibel, was unsere Telefonanlage betrifft“, gibt Stephan Roesgen unumwunden zu. „Aber die Professionalität des Vorgehens und das Know-how von IP Dynamics haben uns voll und ganz überzeugt.“

Wir hatten zu jeder Zeit des Projektes die Gewissheit, dass unsere Telefonanlage in den besten Händen ist.“

Für weitere Informationen zum Projekt sprechen Sie uns gern jederzeit an: info@ipdynamics.de