

# Fashion One und VoIPstudio

## eine passgenaue Lösung

### Hintergrund



Der Fernsehsender Fashion One startete im April 2010. Heute verteilt er seine Programme in über 120 Länder für 120 Millionen Zuschauer weltweit. Der Kanal sendet 24/7 zu einer Vielzahl von Themen rund um Mode und Lifestyle. Dies über mehrere technische Plattformen, wie zum Beispiel über Satellit, Kabelfernsehen, über das Internet, durch mobile Geräte und Smart-TVs.

### Die Herausforderung

Fashion One verfügt über 19 Niederlassungen in 15 Ländern in Asien, Amerika und Europa. Viele der Produktionsmitarbeiter verfolgen Modeereignisse vor Ort auf der ganzen Welt und sind fast ständig unterwegs. In der Modebranche geht es darum, den richtigen Eindruck zu hinterlassen, wobei Kommunikation eine Schlüsselrolle beim Aufbau und Präsentation der Marke des Senders einnimmt.

Zu Beginn nutzte Fashion One traditionelle PBX-Telekommunikations-Lösungen in jedem der Büros in 15 Ländern. Dies führte zu einer Vielzahl von unterschiedlichen Rechnungen. Dies, weil es oft zwei oder mehr Konten in jedem Büro z.B. für jeweils eingehende und ausgehende Anrufe für die Festnetzanschlüssen gab. Dazu kamen die Mobilfunkverträge. Diese Rechnungen von traditionellen Telekommunikationsanbietern kamen zu verschiedenen Zeiten, in fünf oder sechs Währungen. Und natürlich konnten die Preise und damit Kosten jederzeit variieren. Dies machte das Beobachten und das Controlling der Telekommunikationskosten für das Buchhaltungsteam äußerst schwierig und zeitaufwändig.

Zusätzlich wurden IT-Mitarbeiter benötigt, um Endgeräte für neue Benutzer einzurichten oder für das physisch Re-Konfigurieren. Immer, wenn Änderungen erforderlich waren. Dies erforderte Kontakt zu mehr als 15 verschiedenen Helpdesks auf der ganzen Welt, alle in verschiedenen Zeitzonen und mit einer Vielzahl von Sprachen.

Fashion One testete die VoIP-Lösung eines bekannten VoIP-Anbieters. Aber der Service erwies sich als ineffizient, da er hauptsächlich für PRivatkunden statt für Unternehmen gedacht war. So konnten der Serviceanbieter z.B. IVR-Systeme (Interactive Voice Response) nicht richtig unterstützen. Dies bedeutete, dass alle Anrufe über einen Empfangsmitarbeiter geleitet werden musste, was zu Stoßzeiten Engpässe verursachten und die Serviceperformance von Fashion One stark beeinträchtigte.



„Wir haben verschiedene Anbieter ausprobiert und sogar unsere eigenen Telefonanlagen lokal eingerichtet. VoIPstudio wurde dann aufgrund seines Anpassungspotenzials und der einfachen Verwaltung ausgewählt. Das alles führt zu Benutzerfreundlichkeit und niedrigen Kosten.“

Rexy Eugenio,  
IT Manager at Fashion One TV

## Die Lösung

Durch den Wechsel zu VoIPstudio konnte Fashion One die Abhängigkeit von traditionellen Festnetzverträgen und Mobilfunkverträgen in allen Ländern und für alle Büros abstellen. Auf einen Schlag wurden Dutzende von unterschiedlichen Rechnungen diverser Anbieter und 838 Telefonnummern in ein Konto mit vereinfachter Abrechnung konsolidiert. Diese Lösung ist einfach zu verwalten und zu steuern.

Alle Nummern, von traditionellen Anbietern und anderen VoIP-Anbietern, wurden zu VoIPstudio portiert, um von einer einzigen, einheitlichen und ausgereiften Kommunikationslösung zu profitieren.

IT-Mitarbeiter müssen nun zum Einrichten oder Rekonfigurieren von Telefonen nicht mehr physisch anwesend sein. Da VoIPstudio einen zentralen Bereitstellungsserver nutzt, werden alle Einstellungen über ein zentrales Online-Dashboard verwaltet.

Der Fernsehsender hat mehr als 50 IVR-Systeme eingerichtet und dabei benutzerdefinierte, selbst produzierte Aufnahmen für die Menüführung eingesetzt

- dank der eigenen Schauspieler, Produktionskompetenz und Rundfunkausrüstung, um einen raffinierten und hochprofessionellen Eindruck zu hinterlassen. Alle Anrufe werden jetzt automatisch an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet, was den Kundenservice deutlich verbessert. Und die Empfangsmitarbeiter müssen nicht mehr jeden einzelnen Anruf von Hand weiterleiten.

Mitarbeiter weltweit können intern kostenlos über das VoIPstudio-Netzwerk telefonieren, während die Produktionsteams Anrufe über VoIPstudio überall dort tätigen und entgegennehmen können, wo es WLAN-Zugriff gibt.

## Die Vorteile

Die Produktivität hat nach der Einführung von IVR dramatisch zugenommen. Mit der gleichen Anzahl von Mitarbeitern ist Fashion One nun in der Lage 60% mehr Anrufe zu bearbeiten.

Mit der Ein-Klick-Konfiguration kann das Unternehmen schnell skalieren. Das Hinzufügen und Entfernen von Benutzern ist denkbar einfach, um den saisonalen Schwankungen, die der normale Zyklus der Modebranche sind, zu begegnen.

Durch die vereinfachte Abrechnung wurden die Controllingmöglichkeiten verbessert und Einsparungen durch eine erhebliche Verringerung der notwendigen Arbeitsstunden für das Buchhaltungsteam erzielt.

Der Sender profitiert auch von einem zuverlässigen Kommunikationssystem, ohne Ausfallzeiten und einem integrierten Disaster Recovery System, mit dem alle Telefonleitungen und Nebenstellen den Mitarbeitern durch ein Backupsystem und Ersatz-Rechenzentren innerhalb eines Augenblicks wieder zur Verfügung stehen.

Dank VoIPstudio  
stieg die Produktivität um ...



Die Ein-Klick-Konfiguration  
beschleunigt die User-Pflege ...

Eine Rechnung - gesparte  
Zeit und verbessertes  
Controlling ...

