

Flexibilität unter Palmen

T-Systems betreibt in Zukunft das Kommunikations- und Datennetz des Reisekonzerns TUI Travel. Dabei wird die Infrastruktur auf Basis des Internet Protokolls vereinheitlicht. TUI senkt so nicht nur die Kosten, die Kunden sollen durch eine deutlich höhere Servicequalität profitieren.

Christian Stemberger

Die Tourismusbranche ist derzeit einem rasanten Wandel unterworfen. Die treibende Kraft dahinter sind die Kunden. Denn sie werden immer wählerischer. Während sich die klassischen Pauschalreisen auf dem Rückzug befinden, nimmt der Trend zu individuell zusammengestellten Urlauben zu.

Damit der Erholungssuchende dann am Ziel seiner Träume keine unerfreulichen Überraschungen erlebt, damit also der gebuchte Urlaub seinen Wünschen entspricht, muss die Kommunikation auch über Sprachgrenzen hinweg reibungslos funktionieren. „Die immer flexiblere Ausgestaltung von Buchungen im Tourismus erfordert auch ein deutliches Mehr an Kommunikation zwischen Kunden, Reiseveranstalter und Veranstalter vor Ort“, sagt Georg Obermeier, Geschäftsführer von T-Systems Austria.

Höhere Servicequalität

Um den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden, hat TUI Travel T-Systems beauftragt, ein europaweites Telekommunikationsnetz aufzubauen und zu betreiben. T-Systems wird im Rahmen des auf fünf Jahre abgeschlossenen Outsourcingvertrages alle Telefon-, Daten- und Mobilfunkleistungen für den Geschäftsbereich Mainstream, das klassische Reisegeschäft von TUI Travel, übernehmen.

T-Systems führt die bestehenden Sprach- und Datennetzwerke des in London ansässigen Konzerns auf einer homogenen Plattform zusammen und reduziert damit die Zahl der bisherigen Netzprovider. Gleichzeitig implementiert T-Systems den Microsoft Office Communicator. Die 25.000 TUI-Mitarbeiter in Großbritannien, Irland, Deutschland, Frankreich, Belgien, den Nie-



Damit man endlich die Füße in den Sand stecken kann, braucht es mehr als nur ein Flugzeug und den Strand. Die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) trägt zu einem gelungenen Urlaub bei. Foto: Photos.com

derlanden und der Schweiz werden an ihren PC-Arbeitsplätzen die gleiche Oberfläche nutzen und Informationen schneller und zuverlässiger als bisher austauschen. Durch die Vereinheitlichung der Netzwerke auf Basis des Internet Protokolls (IP) und der Einführung des Office Communicators erzielt der weltweit größte Tourismuskonzern neben Kostensenkungen eine höhere Servicequalität. „Der

Mitarbeiter im Reisebüro genauer auf Kundenwünsche eingehen und das gewünschte Urlaubspaket rasch zusammenstellen“, deutet Obermeier die Vorteile der verbesserten Kommunikationsinfrastruktur an.

Mehr Flexibilität

Während der Reiselustige die Präsenz von T-Systems hier nur durch bessere Dienstleistungen

spüren soll, ist ein anderes Projekt für TUI-Kunden offensichtlicher. Bereits 2009 stattete die Tochter der Deutschen Telekom rund 200 deutsche Reisebüros der TUI mit digitalen Werbesystemen aus.

„Vereinheitlichte Netzwerke verbessern die Kommunikation und heben so die Servicequalität.“

GEORG OBERMEIER,
T-SYSTEMS AUSTRIA

„Monitore ermöglichen die unmittelbare Kundenansprache. Ein Plakat kann da nicht mithalten“, sagt Obermeier. Auch diese Lösung punktet mit Flexibilität, denn die langen Vorlaufzeiten für den Druck und die Verteilung der Werbeplakate entfallen.

Eine weitere kundenorientierte Lösung von T-Systems ist der Mobile Travel Assistant. Damit kann nicht nur der Check-in per Handy erledigt werden. Das Mobiltelefon fungiert in jeder Lage als elektronischer Reisebegleiter, es unterstützt bei der Buchung, informiert

über verspätete Flüge, führt den Passagier durch Flughäfen, stellt das Kultur- und Freizeitangebot am Zielort dar, schlägt Restaurants und Hotels vor. Am Flughafen Friedrichshafen testet T-Systems im Rahmen der T-City gerade neue Dienste, die vor allem für Vielflieger interessant sind. So wird der Fluggast drei Stunden vor Abflug über sein Handy geortet und erhält einen Hinweis, wann er sich auf den Weg machen sollte. Läuft er Gefahr, sich zu verspäten, wird er via SMS gewarnt.

Während T-Systems hier zusätzliche Nutzungsmöglichkeiten der Mobilfunktechnologie auslotet, liegt das Hauptaugenmerk aber darauf, integrierte Sprach- und Datendienste als Service anzubieten, betont Obermeier. Der über 100 Mio. Euro schwere Vertrag mit TUI ist in diesem rasch wachsenden Marktsegment nur einer von mehreren Großaufträgen, die zuletzt an Land gezogen werden konnten.

www.t-systems.at