

Rundherum versorgt und sicher vernetzt

München Ticket setzt bei Kartenvorverkauf auf M-net



■ **Kunde:**
München Ticket GmbH

■ **Branche:**
Veranstaltungsservice

■ **M-net Produkte:**
PremiumCall PMX-Anschluss
Service 0800/0180
Connect LAN

■ **Profil:**
Die München Ticket GmbH wurde Ende 1993 gegründet. Gesellschafter sind die Gasteig München GmbH und Olympiapark München GmbH mit jeweils 50 Prozent. München Ticket ist der führende regionale Ticketanbieter im Großraum München. Zu den Top-adressen, die das Unternehmen vermittelt, gehören unter anderem der Gasteig, der Olympiapark, das Deutsche Theater, das Prinzregententheater sowie die Residenz München. Täglich werden im Durchschnitt rund 1.000 telefonische Anfragen von München Ticket bearbeitet, in Spitzen bis zu 5.000.

Zwei PMX-Anschlüsse, zwölf Service-Rufnummern, dazu noch eine dicke Gigabit-Ethernet-Leitung: München Ticket hat bei M-net aus dem Vollen geschöpft. Peter Pfeffer, Abteilungsleiter EDV/IT/Technik von München Ticket, hat denn auch den Schritt weg von einem großen Konzern hin zu einem lokalen Anbieter, für den persönliche Betreuung mehr als nur ein Lippenbekenntnis ist, nie bereut. „Die Entscheidung war goldrichtig, wir fühlen uns bei M-net sehr gut aufgehoben.“

Wenn The Rolling Stones, James Morrison oder Lily Allen im Rahmen ihrer Tourneen in München Halt machen, laufen bei München Ticket die Telefon- und Internetleitungen heiß. Und deshalb muss auch die Technik, die dahinter steckt, reibungslos funktionieren. „Ausfallsicherheit ist für uns das A und O“, bringt es Pfeffer auf den Punkt. Genauso wichtig ist dem Abteilungsleiter jedoch auch die individuelle Betreuung. 2002 machte er deshalb Nägel mit Köpfen: München Ticket beschloss, dem bisherigen Telefonie-Anbieter den Rücken zu kehren und mit dem Anschluss für das Callcenter zu M-net zu wechseln. „Die persönliche Betreuung direkt vor Ort war und ist für uns von großer Bedeutung. Beim vorherigen Anbieter waren wir nur eine Nummer, M-net dagegen geht individuell auf unsere Bedürfnisse ein“, so Pfeffer.

Professionelle ISDN-Lösung für das Callcenter

München Ticket beauftragte in einem ersten Schritt zwei Primärmultiplexanschlüsse (PMX) und löste damit mehrere Anlagenanschlüsse ab. „Das war der erste große Kontakt mit M-net“, erinnert sich Pfeffer. 60 Amtsleitungen

führen über beide PMX von der München-Ticket-Zentrale nach draußen, 30 davon sind alleine für das reine Callcenter-Geschäft reserviert. Wie Pfeffer betont, stelle das Callcenter beim Kartenvorverkauf eine tragende Säule dar. Daher auch die Entscheidung für die zwei PMX: „Bei dieser auf ISDN basierenden Technologie handelt es sich um ‚echte‘ Telefonanschlüsse und nicht um eine Voice-over-IP-Lösung. Sie garantieren eine höhere Sprachqualität und Ausfallsicherheit. Gerade für den Ticketverkauf sind diese Faktoren kriegsentscheidend. Ohne die notwendige Sprachqualität kann der Mitarbeiter die Adressdaten des Kunden nicht fehlerfrei aufnehmen“, so der Abteilungsleiter.

Gespräche gezielt steuern

Auch die Service-Rufnummern wurden in den Verantwortungsbereich von M-net transferiert. „Wir haben seinerzeit alle zwölf laufenden 01805-Nummern zu M-net portiert und bereuen diesen Schritt nicht“, so Pfeffer. Die Routing-Optionen haben es dem Abteilungsleiter besonders angetan. Eingehende Anrufe können damit zu beliebigen Zielen im Festnetz, Mobilfunk oder zu kundenindividuellen Ansagen

bzw. Mailboxen weitergeleitet werden. Die Konfiguration der gewünschten Routing-Optionen und Zielrufnummern erfolgt über den M-net IN-Service-Manager, eine webbasierte, intelligente Steuerungssoftware. Das Routen der Gespräche kann dabei zeitgesteuert, aber auch nach anderen Kriterien wie Ursprung, Last oder Quote erfolgen. Ausführliche Statistiken liefern unter anderem wertvolle Auswertungen zum Anruferverhalten, zur Erreichbarkeit der Service-Rufnummern oder zur Effizienz von Routing-Optionen. „Mit Hilfe dieser Informationen konnten wir zwischenzeitlich unsere Erreichbarkeit noch weiter erhöhen, was sich natürlich auch in einer höheren Kundenzufriedenheit niederschlägt“, freut sich Pfeffer.

Höhere Ausfallsicherheit durch ISDN-Backup

Eintrittskarten können Kunden unterdessen nicht nur über das Callcenter in der München Ticket Zentrale sowie bei den rund 150 externen Vorverkaufsstellen in und um München erwerben, sondern auch bei den vier eigenen Vorverkaufsstellen. Letztere nutzen zur Anbindung ans München Ticket Rechenzentrum nach wie vor DSL-Anschlüsse von einem anderen Anbieter. „Diese Entscheidung haben wir bewusst getroffen. Mit zwei unabhängigen Anbietern ist die Ausfallsicherheit noch höher“, weiß Pfeffer, der hier, um ganz auf der sicheren Seite zu stehen, sogar noch auf unterschiedliche Technologien setzt. So können die vier eigenen Vorverkaufsstellen auch bei einem Totalausfall der DSL-Anbindung des anderen Anbieters den Ticketvorverkauf fortsetzen, weil in diesem Fall das ISDN-Backup von M-net greift: „Die internen Vorverkaufsstellen werden dabei automatisch über ISDN ans Rechenzentrum angebunden. Mit der ISDN-Einwahlösung von M-net ist auch im Ernstfall die Erreichbarkeit stets gewährleistet“, betont Pfeffer. Dazu hat sich München Ticket einen „Ausweich-PMX“ einrichten lassen, sozusagen als Außenstellen-Backup-

Anschluss. Dieser steht im externen Rechenzentrum, in dem seit 2008 auch ein Großteil der Technik untergebracht ist.

Dicke Leitung zum Rechenzentrum

Die Auslagerung der Server in ein externes Rechenzentrum erfolgte im Zuge der Implementierung einer neuen Ticketingsoftware. Das Rechenzentrum befindet sich in derselben Straße, in der München Ticket ihren Sitz hat. „Wir wären mit unserer EDV gerne in eines der Housing-Center von M-net umgezogen, uns war jedoch die räumliche Nähe wichtig“, bedauert Pfeffer. Die Anbindung der München Ticket Zentrale selbst zum externen Rechenzentrum erfolgt über eine Gigabit-Ethernet-Verbindung von M-net. „Connect-LAN“ auf Glasfaserbasis verbindet lokale Unternehmensnetzwerke (LAN) miteinander. „Das ist nicht ganz trivial: Bricht diese Gigabit-Verbindung zum Rechenzentrum weg, kann unser Callcenter, das direkt in der Zentrale sitzt, erst einmal keine Bestellungen mehr über unsere Ticketingsoftware abwickeln.“ Aber Pfeffer weiß: „M-net steht rund um die Uhr in Alarmbereitschaft. Im Fall der Fälle sind wir außerdem über unseren M-net DSL-Anschluss bzw. unser VPN abgesichert.“ Der 8-Mbit/s-DSL-Anschluss in der München Ticket Zentrale ist ausschließlich für den Backup-Fall vorgesehen und hat ansonsten keinerlei Funktion: Die Anbindung der Zentrale ans Internet erfolgt über den IP-Backbone des Betreibers des Rechenzentrums. Das VPN selbst wurde im Rahmen der großen Software-Umstellung eingerichtet: „Es handelt sich um unsere eigene Entwicklung. Das Callcenter sowie jeder Rechner in den internen und externen Außenstellen ist hierüber am Rechenzentrum angebunden.“

Rundherum vernetzt und rundherum versorgt, so könnte das Motto von München Ticket heißen. M-net deckt laut Pfeffer gleich zwei wichtige Grundbedürfnisse von München Ticket ab: individuelle Betreuung und hohe Aus-

fallsicherheit. Mit dem Münchner Partner an seiner Seite fühlt sich Pfeffer entsprechend auch bestens gerüstet für den nächsten Kundenansturm.

Auf einen Blick:

Hintergrund: München Ticket – die jährlich 3 Mio. Eintrittskarten verkauft – suchte nach einem zuverlässigen TK-Anbieter, der eine Lösung mit hoher Ausfallsicherheit bereitstellen kann. Ein weiteres Auswahlkriterium: Der Anbieter muss eine persönliche Betreuung sicherstellen.

Herausforderung: Der Kartenvorverkauf musste über alle Standorte hinweg reibungslos funktionieren. Außerdem musste die München Ticket Zentrale sicher an das externe Rechenzentrum angebunden werden.

Lösung: München Ticket wickelt ihren Kartenvorverkauf über zwölf Service-Rufnummern sowie technologisch über zwei PMX-Anschlüsse von M-net ab. Die Zentrale, in der das Callcenter untergebracht ist, ist zudem über eine Gigabit-Ethernet-Verbindung von M-net mit dem Rechenzentrum verbunden.

Nutzen: München Ticket kann sich auf eine hohe Ausfallsicherheit der verschiedenen Netze verlassen, optimiert den eigenen Kundenservice durch intelligentes Routing der Servicernummern und wird von M-net individuell betreut.

KONTAKT

M-net Telekommunikations GmbH
Emmy-Noether-Straße 2 | 80992 München
info@m-net.de | 0800 - 18 08 888
www.m-net.de