

TNS Infratest – Effizientere Marktforschung Video over IP beschleunigt den Rol

Zusammenfassung

Hintergrund

TNS Infratest ist eine Gesellschaft von Taylor Nelson Sofres (London), einem global führenden Marktforschungsunternehmen mit weltweit rund 14.000 Mitarbeitern in mehr als 70 Ländern. In Deutschland beschäftigt TNS Infratest rund 1.050 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2005 einen Umsatz von knapp 190 Millionen Euro.

Herausforderung

Das bereits 2003 installierte konvergente Netzwerk sollte auch für Videokommunikation genutzt werden – sowohl um Kosten zu sparen als auch um die Qualität der Kommunikationsprozesse zu verbessern.

Lösung

Der Cisco CallManager vermittelt neben Gesprächen jetzt auch Videotelefonate durch das IP-basierte Netz. Neben der preisgünstigen und flexiblen Kombination aus Desktop plus Webcam sind auch professionelle Videosysteme von Tandberg nahtlos eingebunden.

Nutzen

- mehr als eine halbe Million Euro Reisekostensparnis in nur einem Jahr
- Face to Face: effektivere Kommunikation, höhere Ergebnisqualität
- Nahtlose Integration begrenzt TCO
- Um ein Drittel verkürzter Rol für das Gesamtnetzwerk

TNS Infratest nutzt sein IP-Netzwerk, das von Cisco Systems stammt, nicht mehr ausschließlich für Datenapplikationen und Telefonie, sondern auch für Videokonferenzen. Dadurch verbessert das Marktforschungsunternehmen seine Kommunikationsprozesse und verkürzt zudem die Refinanzierungszeit für die gesamte Infrastruktur um ein Drittel.

TNS Infratest, eines der führenden deutschen Marktforschungsunternehmen mit bundesweit 20 Niederlassungen, baute bereits im Frühjahr 2003 ein konvergentes Netzwerk auf. Zunächst hatte der Umbau der Infrastruktur die Zusammenführung der Sprach- und Datenkommunikation auf eine gemeinsame Plattform zum Ziel. „Anlass waren seinerzeit permanent ansteigende Kosten für den Betrieb der zum Teil schon zehn Jahre alten Telefonanlagen“, berichtet Oliver Bauchinger, Director IT bei TNS Infratest am Hauptstandort in München. Seine Abteilung habe schon seit längerem die Chancen und Risiken von IP-Telefonie evaluiert und sei zu dem Schluss gekommen, dass die Technik „mittlerweile voll ausgereift und absolut tauglich für den Business Einsatz war“. So gesehen hatte der Abschied von obsoletter Telekommunikationstechnik auch einen tieferen Grund: nämlich das Streben nach Zukunftssicherheit für die in jedem Fall erforderlich gewordenen Investitionen.



Cisco CallManager ermöglicht Video over IP

Investitionsschutz und Kostenvorteile

Planung und Design des neuen Kommunikationsnetzwerks lagen in den Händen der Getronics GmbH, Hallbergmoos. Die aktiven Netzkomponenten wie Switches und Router stammen dabei ebenso von Cisco Systems wie sämtliche IP-Telefone und auch das Herzstück der Lösung: der Cisco CallManager. „Diese Entscheidung hat gleichfalls mit Investitionsschutz zu tun, zum Beispiel im Hinblick auf den hohen Standardisierungsgrad“, begründet Oliver Bauchinger. Zudem böte der Hersteller die Gewähr für eine langfristige Entwicklungsperspektive und minimiere somit technologische Risiken. Die Ansicht, dass die ausgeprägte Präferenz für einen Lieferanten ungewollte Abhängigkeiten schaffe, teilt der IT-Leiter nicht: „Cisco Know-how steht flächendeckend zur Verfügung, sodass uns beispielsweise bei der Auswahl externer Lösungspartner heute mehr statt weniger Optionen offen stehen.“

„Dank der IP-Technik sparen wir nicht nur Zeit und Geld, sondern sind vor allem unseren Kunden gegenüber deutlich reaktionsfähiger geworden.“

Oliver Bauchinger,
Director IT bei TNS Infratest München

Alle 20 Niederlassungen von TNS Infratest sind heute über ein Corporate MPLS (Multi-Protocol Label Switching) Netzwerk miteinander verbunden. An sieben Standorten fungiert jeweils ein Cisco Voice Router als Brücke in das öffentliche Telefonnetz. „Das bedeutet zunächst, dass wir sämtliche firmeninternen Gespräche zum Nulltarif führen“, erklärt Oliver Bauchinger. „Weil zudem auch alle externen Ferngespräche so weit wie möglich über eigene Leitungen laufen, sparen wir auch hier erhebliche Gebühren ein.“ Sämtliche Vermittlungsaufgaben übernimmt dabei der zentral in München lokalisierte Cisco CallManager 4.1., der aus Gründen des Ausfallschutzes in einem Cluster auf zwei Servern installiert ist. Folglich hat sich der Betrieb dezentraler Telefonanlagen durch diverse Fremdanbieter erübrigt – und somit auch alle diesbezüglichen Kosten.



Bei Infratest eingesetzte Cisco IP Phones der Reihe 7960

Flexibilisierte Arbeitsorganisation und höhere Produktivität

Stark vereinfacht hat sich zudem die Administration der Infrastruktur. Zum Beispiel dank vollständiger Integration des Cisco CallManager und der Nutzerverwaltung der Active Directory Services (ADS) Microsoft Windows Server. Früher unvermeidliche Doppelungen zwischen Anwenderdaten für Computerprogramme einerseits und Telefonanlagen andererseits sind somit überwunden. Insgesamt weist das integrierte Nutzerverzeichnis zurzeit rund 1.300 Mitarbeiter aus, die mit einem IP-Telefon von Cisco Systems telefonieren. Wechselt einer von ihnen dauerhaft oder vorübergehend seinen Arbeitsplatz, loggt er sich einfach am IP-Telefon im neuen Büro ein – und ist hier sofort unter der eigenen Rufnummer erreichbar und kann seine persönlichen Einstellungen nutzen. Weder dafür noch für Änderungen der individuellen Konfiguration ist die Unterstützung eines Spezialisten erforderlich.

„Video ist mehr als die Summe aus visueller und Audiokommunikation. Es handelt sich vielmehr um einen qualitativen Quantensprung. Die Kommunikation ist einfach viel intensiver geworden. Face to Face lassen sich viele Zusammenhänge genauer diskutieren, Konfusion und Missverständnisse werden von vornherein vermieden. Das alles führt letztlich zu schnelleren und besseren Entscheidungen.“

Oliver Bauchinger,
Director IT bei TNS Infratest München

Die dadurch gewonnene Flexibilität senkt nicht nur den Aufwand in der IT-Abteilung, sondern spart vor allem Zeit: „Und zwar besonders dann, wenn es darauf ankommt. Zum Beispiel, wenn ad hoc ein neues Team zusammengestellt werden muss, um eine dringende Kundenanforderung schnell zu erfüllen. Wir sparen also nicht nur Zeit und Geld, sondern sind vor allem unseren Kunden gegenüber deutlich reaktionsfähiger geworden“, hebt Oliver Bauchinger hervor. Zu Beginn des Projekts rechnete TNS Infratest damit, dass die Summe aller Kostenersparnisse plus Produktivitätsgewinn die Investitionen für das IP-Netzwerk nach drei Jahren refinanziert haben würde.

Video over IP verbessert Kommunikation

Überall da, wo bereits Telefongespräche gemäß Internetprotokoll IP via Datenleitung übertragen werden, steht aus technischer Sicht auch dem Transport bewegter Bilder nichts entgegen. „Einzige Konsequenz für die Netzwerkplanung ist der erhöhte Bandbreitenbedarf bei Einführung von Video over IP“, sagt Oliver Bauchinger. Ansonsten ließen sich Videokonferenzen bruchlos in die vorhandene CallManager Vermittlungsinfrastruktur integrieren. Die Systeme verwenden sogar den gleichen vierstelligen Rufnummernplan, wie er auch für reguläre IP-Telefone genutzt wird.



Firmenzentrale von TNS Infratest in der Landsberger Strasse in München

„Die Investitionen für Video over IP haben sich nach nur einem halben Jahr vollständig refinanziert. Und für das gesamte Netzwerk verkürzt sich der Return on Investment von drei (wie ursprünglich geplant) auf zwei Jahre.“

Oliver Bauchinger,
Director IT bei TNS Infratest München

Zurzeit sind rund 50 Desktopsysteme Cisco VT Advantage im Einsatz. Durch Anschluss einer Webkamera am USB-Port wird damit jedes Notebook und jeder PC zu einem preisgünstigen, gleichwohl vollwertigen Videokonferenzsystem. Zudem stehen vier Tandberg 1000-Systeme zur Verfügung, die von den Mitarbeitern bei Bedarf via Microsoft Exchange gebucht werden können.

Bei der Implementierung von Video over IP in sein konvergentes Netzwerk griff TNS Infratest auf das Know-how der avodaq AG zurück. Das Kommunikationsunternehmen mit Sitz in München gilt als ausgewiesener Spezialist für IP-Kommunikationslösungen von Cisco Systems. Aktuell baut TNS Infratest, die vorhandene Videoplattform gezielt aus. Zum Beispiel ist die modulare Lösung Cisco IP/VC 3540 bereits implementiert und die Konferenzräume werden für Gruppenmeetings mit professionellen Plasmabildschirmen weiter ausgestattet.

„Video ist mehr als die Summe aus visueller und Audiokommunikation. Es handelt sich vielmehr um einen qualitativen Quantensprung. Die Kommunikation ist einfach viel intensiver geworden. Face to Face lassen sich viele Zusammenhänge genauer diskutieren, Konfusion und Missverständnisse werden von vornherein vermieden. Das alles führt letztlich zu schnelleren und besseren Entscheidungen“, meint Oliver Bauchinger.

Aufgrund der verzweigten Niederlassungsstruktur von TNS Infratest machen sich die Einsparungen besonders bei den Reisekosten bemerkbar. Sie summierten sich bereits im letzten Jahr auf über eine halbe Million Euro. „Die Investitionen für Video over IP haben sich nach nur einem halben Jahr vollständig refinanziert. Und für das gesamte Netzwerk verkürzt sich der Return on Investment von drei (wie ursprünglich geplant) auf zwei Jahre“, so die Bilanz von Oliver Bauchinger.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522

www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2006, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)