

Geysir meistert auch zu Rekordzeiten den telefonischen Ansturm

Digital Phone macht die Steuerung der
Besucherströme einfacher



Komfortfunktionen von Digital Phone erleichtern bei Geysir.info die Arbeit

Das Unternehmen

Die Geysir.info gGmbH ist eine Tochtergesellschaft der Stadt Andernach in Rheinland-Pfalz und seit 2009 für den Betrieb des Geysirs Andernach und des Geysir-Zentrums verantwortlich. Der größte Kaltwassergeysir der Welt zieht in einer Saison rund 140.000 Besucher an. Diese können sich immer von Ende März bis Ende Oktober im Geysir-Zentrum über die Entstehung des Naturphänomens informieren. Der Geysir selbst befindet sich auf der Rhein-Halbinsel Namedyer Werth. Ein Schiff bringt die Besucher dorthin. Seine Fahrzeiten sind auf den Ausbruch des Geysirs abgestimmt. Ziel der Geysir.info gGmbH ist es, das Naturphänomen der Allgemeinheit näher zu bringen und seinen Erhalt zu gewährleisten, gleichzeitig aber auch den Natur- und Artenschutz zu berücksichtigen. Die Geysir.info gGmbH beschäftigt acht festangestellte Mitarbeiter und etwa 35 Saisonkräfte.

Das Anforderungsprofil

Seit der Eröffnung des Geysir-Zentrums im Jahr 2009 sind die Besucherzahlen stark gestiegen. Eine Reservierung ist in den Ferien und am Wochenende ratsam. Für Gruppen ist eine telefonische Reservierung obligatorisch. Die Mitarbeiter können das sehr hohe Anrufaufkommen während der Saison ohne leistungsfähige Telefonanlage nicht bewältigen. Funktionen wie Rufumleitung, automatische Weiterleitung und Zuordnung zu Gruppen sind unerlässlich. Auch intern müssen die festen und freien Kollegen im gesamten Haus leicht erreichbar sein.

Bereits 2016 zeichnete sich ab, dass die bestehende Telefonanlage den zunehmenden Anforderungen nicht mehr gewachsen war. Schon die Einbindung neuer Nebenstellen oder die Integration von Schnurlosapparaten wurden zum Problem. Stets musste ein Techniker kommen, wenn etwas umzuprogrammieren war. Als sich 2017 das Ende von ISDN abzeichnete, riet der langjährige EDV-Dienstleister der Geysir.info gGmbH zum Wechsel.

Unser passendes Angebot

- Virtuelle Telefonanlage Digital Phone von O₂, maßgeschneiderter Telefonie-Service aus der Cloud
- Moderne IP-Telefonie mit mehr als 160 Funktionen wie Rufumleitung, Weiterleitung, Zuordnung zu Gruppen, individuelle Anrufbeantworter
- Überschaubare monatliche Gebühr pro Nebenstelle
- Beliebig skalierbar in der Anzahl der Nebenstellen, vom kleinen Unternehmen bis hin zum großen Konzern
- Kein Platzbedarf für Telefonanlage im Kundenunternehmen, niedrige Anfangsinvestition, jederzeit die neuesten Updates
- Sicherheit durch redundantes Hosting der Telefonanlage in deutschen Rechenzentren, Anbindung über breitbandige Internetverbindung
- Individuelle Einstellungen über Webportal, per Smartphone und PC direkt durch die Mitarbeiter



Unsere Business-Lösung

Wenn es in dem rund 350 Meter tiefen Brunnen am Namedyer Werth bei Andernach brodeln und zischen, dann zücken Besucher der Rhein-Halbinsel rasch ihren Fotoapparat. Denn dann steht ein Ausbruch des weltweit höchsten Kaltwassergeysirs unmittelbar bevor: Bis zu 60 Meter kann die Fontäne in die Höhe schießen. Sie sprudelt dann etwa 15 Minuten lang – besonders an heißen Tagen sehr zur Freude der Touristen.

Seit 2009 beginnt der Geysir-Besuch für die Gäste im Museum im Geysir-Zentrum. Zirka 1,5 Stunden verbringt der Besucher in der Ausstellung, in der ihn ein Forscherteam gefühlte 4000 Meter in die Erde und von dort wieder zurück an die Oberfläche begleitet. Dabei erfährt er alle spannenden Informationen rund um Vulkanismus und Geysir. Von dort geht es per Schiff weiter zum Geysir-Ausbruch. Dieses seltene Naturphänomen, das weltweit nur etwa ein Dutzend Mal existiert, entstand Anfang des 20. Jahrhunderts rein zufällig, als auf der Halbinsel nach Kohlenstoffdioxid (CO₂) gebohrt wurde. Mit ihm wurde damals Mineralwasser angereichert.

CO₂ wird heute auf der Rhein-Halbinsel zwar nicht mehr gewonnen, doch der Kaltwassergeysir sprudelt mit Unterbrechungen in der Vergangenheit bis heute und hat sich in den vergangenen zehn Jahren zu einem wahren Besuchermagnet entwickelt. „Während der Saison, das heißt bei uns von Ende März bis Ende Oktober, begrüßen wir rund 140.000 Besucher im Geysir-Zentrum“, berichtet Ralf Schunk, wissenschaftlicher Leiter der Geysir.info gGmbH. Die Schifffahrt zur Halbinsel, die aus Naturschutzgründen auf 350 Personen pro Fahrt begrenzt ist, ist dabei das Nadelöhr, auf das die Organisation der Besucherströme abgestimmt ist.

Veraltete Telefonanlage

Während der Hochsaison ist die Reservierung, die telefonisch möglich ist, auch als Einzelgast ratsam. Dabei kann es an besonders gut besuchten Tagen vorkommen, dass der Wunschtermin schon ausgebucht ist und eine Alternative gefunden werden muss. Gerade Gruppen müssen im Vorfeld reservieren und haben viel Beratungsbedarf. Die Mitarbeiter der Geysir.info gGmbH bemühen sich, auf die Wünsche der Einzelbesucher und Gruppen einzugehen. Jedes Telefonat dauert seine Zeit. Oft sind dann schon neue Anrufer in der Warteschleife.

Anfangs ließ sich die Zahl der Reservierungen noch mit einer Nebenstelle bewältigen. Später mussten mehrere Telefone zu einer Gruppe verbunden werden, innerhalb derer die Anrufe automatisch weitergereicht wurden, wenn ein Apparat besetzt war. „Diese erste größere Umstellung war mit dem damaligen Anbieter relativ schwierig. Deren Techniker hatte die Telefonanlage programmiert. Wir konnten zwar mit ihr arbeiten, aber nichts selbst programmieren – sodass bei jeder zusätzlichen Anforderung der Techniker kommen musste“, erinnert sich Schunk. „Das ganze System ist bei den wachsenden Anforderungen nicht mehr mitgekommen. Irgendwann kam die Einsicht, dass wir eine neue Telefonanlage brauchen.“

„Telefonie mit Digital Phone aus der Cloud bietet uns mehr Möglichkeiten, optimal für unsere Kunden erreichbar zu sein und das individuell zu gestalten.“



Ralf Schunk
Diplom-Geograf und
wissenschaftlicher Leiter,
Geysir.info gGmbH

Pro und Contra Cloud-Lösung

An diesem Punkt ließ sich die Geysir.info gGmbH von ihrem langjährigen EDV-Dienstleister intelliVision1 GmbH & Co. KG beraten. Das IT-Systemhaus in Andernach mit seinem Geschäftsführer Denis Röhke ist auf die Beratung und Begleitung kleiner und mittelständischer Unternehmen bei Konzeption, Installation und Betrieb von IT-Systemen spezialisiert und betreut das Geysir-Zentrum seit vielen Jahren. Im Hinblick auf das bevorstehende Ende von ISDN riet Röhke der Geysir.info gGmbH zum Umstieg auf die virtuelle Telefonanlage Digital Phone von O₂.

In mehreren Sitzungen intern und mit Denis Röhke wurden die Pros und Contras der Cloud-Lösung diskutiert. Bedenken hatte Ralf Schunk, der neben der wissenschaftlichen Leitung des Besucherzentrums intern auch als eine Art 1st-Level-Support für IT-Fragen der Anwender fungiert, aus folgendem Grund: „Ich habe die Technik gerne im Haus – das ist meine Philosophie. Mit Mietlösungen fühle ich mich immer abhängig. Das versuche ich im Betrieb zu vermeiden – sowohl bei Software als auch bei anderen Produkten.“ Aber die Anschaffung einer neuen In-house-Telefonanlage hätte eine Investition im fünfstelligen Euro-Bereich bedeutet, ergänzt Schunk. Das neue System wäre dann zwar im Besitz der Geysir.info gGmbH gewesen. Doch auch dieses wäre irgendwann wieder veraltet gewesen – während bei der Cloud-Lösung von O₂ Business regelmäßige Updates im Preis inbegriffen sind. „Etliches sprach dafür, einiges dagegen, doch am Ende der Abwägung haben wir uns für Digital Phone entschieden“, sagt Schunk. Zudem stimmte der Preis: „O₂ Business hat uns ein sehr gutes und faires Angebot gemacht.“

Telefontechnik auf dem aktuellsten Stand

Nachdem die Planung gemacht war, wurde das Gebäude der Geysir.info mit DECT-Funkzellen aufgerüstet, damit die neuen Schnurlostelefone trotz der dicken Betonwände ausreichend Empfang haben. Danach stand der Inbetriebnahme von Digital Phone nichts mehr im Wege. Mit der cloudbasierten IP-Telefonie-Lösung haben die Mitarbeiter der Geysir.info gGmbH das hohe Anrufaufkommen während der Saison nun im Griff. Vor allem moderne Telefonfunktionen für Gruppen, automatische Rufweiterleitungen bei Besetztzeichen oder die individuellen Anrufbeantworteransagen erleichtern das Leben der Mitarbeiter während der Besuchersaison stark.

Im Vergleich zur vorherigen Telefonanlage können die Mitarbeiter viele Einstellungen selbst vornehmen – oder wenn diese technisch nicht ganz so bewandert sind, dann hilft Ralf Schunk als Administrator aus. Sein Eindruck von der neuen Lösung ist trotz der anfänglichen Bedenken positiv: „Mit der Cloud-Lösung sind wir gut bedient. Unsere Telefontechnik ist jetzt immer auf dem aktuellsten Stand. Zudem konnten wir das alte Rack unserer vormaligen Telefonanlage aus dem Rechenzentrum schmeißen und haben dadurch auch unser Platzproblem im Serverschrank gelöst.“ Sein Fazit nach rund zwei Jahren Digital Phone: „Telefonie mit Digital Phone aus der Cloud bietet uns mehr Möglichkeiten, optimal für unsere Kunden erreichbar zu sein und das individuell zu gestalten.“



Kundennutzen

Mit Digital Phone von O₂ nutzt die Geysir.info gGmbH nun eine virtuelle Telefonanlage als flexiblen Cloud-Service und ist mit ihm stets auf dem neuesten Stand der Technik.

Weitere Vorteile

- Automatische Verteilung des saisonal bedingten hohen Anrufaufkommens auf mehrere Verbundtelefone
- Einfaches Ein- und Ausklinken einzelner Telefone aus einem Verbund, zum Beispiel während der Mittagspause
- Verbesserte Mobilität durch geräteunabhängige Kommunikation (über PC, IP-Telefone oder Smartphones)
- Monatliche überschaubare Kosten, dynamische Anpassung der Nebenstellenanzahl nach Bedarf während und nach der Saison
- Mehr Platz im eigenen Rechenzentrum
- Kein Aufwand für Wartung und Pflege, einfache Personalisierung und Verwaltung der Einstellungen durch die Anwender

Partner von O₂ Business

Die intelliVision1 GmbH & Co. KG ist ein IT-Systemhaus mit Hauptsitz in Andernach. Es bietet ein breites Leistungsspektrum mit Fokus auf IT-Management, IT-Sicherheit und Cloud-Technologien. Telefónica und O₂ Business sind wichtige Partner für Lösungen und Anwendungen der Telekommunikation per Mobilfunk und Festnetz. intelliVision1 GmbH & Co. KG betreut kleine und mittelständische Unternehmen im gesamten Bundesgebiet von seinen Service-Standorten in Andernach, Koblenz, Augsburg und Berlin.



intelliVision1 GmbH & Co. KG

Von-Bodelschwingh-Straße 6
56626 Andernach
Tel.: +49 2632 24310-60
Fax: +49 2632 24310-69
technik@intellivision1.de
www.intellivision.de



Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

 [o2business.de/twitter](https://twitter.com/o2business.de)

 [o2business.de/linkedin](https://www.linkedin.com/company/o2business.de)

 [o2business.de/xing](https://www.xing.com/profile/o2business.de)

 [o2business.de/youtube](https://www.youtube.com/channel/UC...)