

Voice over IP bei der Eurogate-Gruppe

## Bessere Servicequalität

Die Übertragung von Sprache und Daten über eine gemeinsame Infrastruktur - Voice over IP - ist in vielen Unternehmen ein aktuelles Thema. Auch Eurogate, Europas führende Container Terminal- und Logistik-Gruppe, setzt auf die Kommunikation via Internet-Protokoll (IP).

**Z**eit ist Geld - dieses Sprichwort hat in der Logistikbranche noch größere Gültigkeit als in vielen anderen Bereichen. Vor allem dann, wenn es um die Hafenlogistik geht, denn die Liegezeiten für Schiffe sind teuer. Kommen Container nicht rechtzeitig an ihrem Bestimmungsort an, sind außerdem oft hohe Strafzahlungen fällig. Für die Dienstleister an den Verladekais ist es deswegen besonders wichtig, dass sie auf modernste Kommunikations- und Informationstechnologie zurückgreifen können, die rund um die Uhr verfügbar ist. Besonders die ständige Erreichbarkeit der Mitarbeiter ist dabei heute ein absolutes Muss.

**Für die Eurogate**, Europas führende Container Terminal- und Logistik-Gruppe mit Standorten in Hamburg, Bremen und Bremerhaven, Grund genug, sich von der traditionellen Telefonanlage zu verabschieden und zukünftig auf Voice over IP zu setzen. Derzeit werden die bisherigen Switches im Datennetz schrittweise gegen Power-over-Ethernet-fähige Komponenten der Catalyst-Serie von Cisco Systems ausgetauscht, um die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen und zum Beispiel auch die Stromversorgung der Telefonie-Endgeräte über die Datennetzwerkinfrastruktur gewährleisten zu können.

„Bis spätestens Ende 2007 wollen wir in Hamburg einen vierstöckigen Büroneubau komplett mit VoIP ausgebaut haben, konzernweit ist ebenfalls die Umstellung auf die IP-Kommunikation in Planung“, be-

richtet Kay Umlauf, Infrastruktur-Experte bei Eurogate IT-Services. Der konzerninterne IT-Dienstleister ist für die gesamte IT-Welt der Logistikgruppe zuständig und unterstützt mit seinen Lösungen unter anderem die ständige Optimierung der Geschäftsprozesse und die Steigerung der Leistungsfähigkeit. Aufgaben, von denen auch die Tochterunternehmen der Eurogate profitieren, wie beispielsweise die Oceangate Distributions GmbH. Sie ist innerhalb des Konzerns der Spezialist für das Supply-Chain-Management und die europäische Distribution. Im Hamburger Hafen bietet das Unternehmen seinen Kunden unter anderem Lagerung, Cargo-Handling, Cross-Docking, Import- und Exportzollabwicklung sowie das Transport-Management an. Für die Mitarbeiter, die auf dem weitläufigen Gelände unterwegs sind, muss die ständige Erreichbarkeit deswegen in jedem Falle gewährleistet sein.

**Doch genau an** dieser Stelle gab es in der Vergangenheit zunehmend Probleme, denn die eingesetzte DECT-Schnurlostelefonielösung wurde den wachsenden Anforderungen immer weniger gerecht. Vor allem Gesprächsabbrüche und eine schlechte Sprachqualität setzten Mitarbeitern und Kunden nicht selten zu. Verschärft wurden die Schwierigkeiten zudem durch die ständig wechselnde Belagerung der Hallen. Funktionierte an dem einen Tag die Funkabdeckung einwandfrei, traten am nächsten plötzlich Störungen auf. Denn die überall



herumstehenden Stahlcontainer führten zu einer massiven Ablenkung der Funkstrahlen und damit zu einer Beeinträchtigung des DECT-Netzes und einer entsprechend schlechteren Erreichbarkeit. Um hier Abhilfe zu schaffen, setzte Eurogate zunächst auf die Ausstattung der Mitarbeiter mit handelsüblichen Prepaid-Mobilfunkhandys. Doch auch diese Lösung erwies sich als auf Dauer nicht praktikabel - vor allem wegen der explosionsartig gestiegenen Telefonkosten. Und auch der Empfang in den Lagerhallen konnte nicht wesentlich verbessert werden, so dass diese Lösung bereits sehr bald wieder verworfen wurde.

**Deshalb suchten** die Eurogate IT Services zusammen mit dem Kölner Netzwerk-Spezialisten NK Networks & Services, der unter dem globalen Markennamen Axians auftritt und bei dem Logistikunternehmen bereits eine Vielzahl erfolgreicher Projekte durchgeführt hat, nach einer praktikableren Lösung. Da auf dem Gelände bereits ein Wireless LAN (WLAN) für die Kommissionierung existierte, über das die Daten per Internet-Protokoll (IP) übertragen werden, beschlossen die Experten, auch für die Sprachübertragung auf dieses bereits vorhandene Netzwerk zurückzugreifen und das bestehende Funknetz in Richtung Sprache (Voice over WLAN) zu erweitern. „Um das WLAN auch für die Telefonie nutzen zu können, mussten le-

diglich einige weitere Access Points installiert werden“, so Kay Umlauf. Innerhalb von 24 Stunden wurde zunächst im Labor eine Testanwendung realisiert, die von den Mitarbeitern der ITS auf Herz und Nieren geprüft wurde. Schließlich wollte man sichergehen, dass die neue Lösung nicht mit den alten Problemen behaftet sein würde. „Da sich Eurogate keine Pannen im laufenden Betrieb erlauben kann, testen wir alle Erweiterungen des Netzes oder



Kay Umlauf, Infrastruktur-Experte bei Eurogate IT-Services: „Um das WLAN auch für die Telefonie nutzen zu können, mussten lediglich einige weitere Access Points installiert werden.“

neue Komponenten zunächst im Labor“, erläutert Detlev Schmidt, Mitglied der Geschäftsleitung der NK Networks & Services, die Vorgehensweise. Erst wenn beide Partner so von der Einsatzfähigkeit überzeugt sind, erfolgt die Umsetzung in die Praxis.

**Optimierungen werden** dann je nach Anforderung im laufenden Betrieb vorgenommen. So gab es zum Beispiel beim Einsatz der ersten WLAN-Telefone auf dem insgesamt 160.000 Quadratmeter großen Firmengelände etliche Verbindungsabbrüche: „Je nachdem, wo sich der jeweilige Mitarbeiter gerade befand, sind Gespräche abgerissen beziehungsweise war die Sprachqualität für unsere Ansprüche zu schlecht“, erinnert sich Umlauf. Mit Hilfe eines Software-Updates konnte diese Hürde jedoch in kurzer Zeit überwunden werden. Insgesamt wurden während des Projektes zunächst sechs Festnetz-

und 35 Schnurlos-Telefone installiert. Bis Mitte 2007 soll dann bei Oceangate die herkömmliche Telefonanlage komplett abgelöst werden. Rund 60 inzwischen installierte WLAN-Basisstationen schaffen dafür die Voraussetzung und spannen mittlerweile flächendeckend ein kabelloses Funknetz in den Hallen und Außenflächen.

**Auch im Falle** des drahtlosen Netzes legten die Axians-Consultants - wie schon zuvor bei anderen Projekten - Wert auf ein Höchstmaß an Sicherheit und empfahlen deshalb eine Verschlüsselung nach dem WAP2-Standard. „Die hier eingesetzte Hard- und Software sieht diese Möglichkeit bereits vor, man muss sie nur nutzen“, sagt Detlev Schmidt. Auch die strikte Trennung von WLAN und LAN durch eine Firewall war ein Vorschlag der Sicherheitsexperten des Axians Dienstleisters.



Detlev Schmidt, Mitglied der Geschäftsleitung der NK Networks & Services: „Da sich Eurogate keine Pannen im laufenden Betrieb erlauben kann, testen wir alle Erweiterungen des Netzes oder neue Komponenten zunächst im Labor.“

Auf Grund der positiven Erfahrungen denkt Eurogate bereits über weitere Projekte nach. „Eine Möglichkeit ist beispielsweise die Ausstattung der Gabelstapler in den Hallen mit Softphones“, erläutert Kay Umlauf. Denn bisher sind die

Staplerfahrer in der Regel telefonisch nicht erreichbar. Mit Hilfe der Softphones dagegen kann der zuständige Lagerleiter direkt mit den Fahrern Kontakt aufnehmen und



sie punktgenau an die Stelle der Hallen dirigieren, an denen sie aktuell gebraucht werden, was die Flexibilität im Be- und Endladeprozess enorm erhöht.

**Ein weiteres Einsatzfeld** der IP-Phones: An den Geräten könnte per Knopfdruck der aktuelle Seewetterbericht abgerufen werden, der für viele Mitarbeiter bei Eurogate eine wichtige Rolle spielt. Mit einem solchen aktuellen Informationsservice, der über die XML-Schnittstelle der IP-Telefone relativ einfach zu verwirklichen ist, würde der Ablauf der Geschäftsprozesse bei dem Logistikunternehmen weiter beschleunigt. Auch eine Verbindung der VoIP-Endgeräte mit der Betriebsfunkanlage wäre eine neue Möglichkeit, bei der das Telefon wie ein Funkgerät mit Push-to-talk Funktionalität genutzt wird. Und auch die Zusammenführung von WLAN und GSM-Mobilfunk zu einem WLAN-Handy als normale VoIP- Nebenstelle des Datennetzes ist bereits in Vorbereitung.

[www.axians.de](http://www.axians.de)