



# Schneller Ticketservice? Aber sicher!

The future is exciting.  
**Ready?**

Maßgeschneiderte Call-Center-Funktionen  
von Vodafone One Net Enterprise. Für einen  
reibungslosen Ticketverkauf der SAP Arena.



vodafone

One Net Enterprise von Vodafone trägt dazu bei, dass eine Million Besucher pro Jahr bei den Events in der SAP Arena perfekt unterhalten werden.

## Referenzkunde



### Unternehmen

Betriebsgesellschaft der Multifunktionsarena Mannheim mbH & Co. KG  
An der Arena 1  
68163 Mannheim  
Tel.: (0621) 1 81 90-204  
E-Mail: info@saparena.de  
Web: www.saparena.de

### Branche

Veranstaltungen

### Umsatz

35,5 Millionen Euro

### Mitarbeiter

ca. 50 Mitarbeiter

### Vodafone-Anwendungen

One Net Enterprise (Cisco)  
Vodafone Company Net auf Basis von MPLS

### Das Unternehmen

Die SAP Arena ist eine multifunktionale Veranstaltungshalle in Mannheim mit bis zu 15.000 Plätzen. Die Arena wurde im September 2005 eröffnet, Baubeginn war im November 2002. Zu dem Gebäudekomplex gehören noch zwei Trainingshallen für den Eissport, die bei besonderen Anlässen zu Messehallen umfunktioniert werden können.

Die SAP Arena ist Heimspielstätte des Eishockeyvereins Adler Mannheim sowie des Handballvereins Rhein-Neckar Löwen. Sie wird außerdem für andere Sportveranstaltungen wie zum Beispiel Basketballspiele, Boxkämpfe und Wrestling-Events oder als Bühne für Konzerte und Comedy-Shows sowie als Versammlungsraum genutzt. Die Arena ist benannt nach dem Hauptsponsor, dem Walldorfer Softwareanbieter SAP.

Durch die geringe Entfernung zum Autobahnkreuz Mannheim ist die SAP Arena nicht nur gut mit dem Auto zu erreichen, sondern besitzt mit einer Stadtbahnlinie und der S-Bahn Rhein-Neckar auch eine optimale Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr. Bis zum Jahr 2015 haben insgesamt rund neun Millionen Zuschauer die SAP Arena besucht. Die mögliche Zuschauerzahl variiert je nach Art der Veranstaltung zwischen 15.000 Plätzen (etwa bei Boxkämpfen) und 11.000 Plätzen (bei Konzerten mit zusätzlicher Bestuhlung).

Die Betriebsgesellschaft Multifunktionsarena Mannheim mbH & Co. KG meldete für das Geschäftsjahr 2014/2015 einen Jahresumsatz von 35,5 Millionen Euro und rund 50 Mitarbeiter.

### Die Aufgabe

Die SAP Arena verfügt über eine Telefonanlage, die Durchwahl-Telefone in verschiedenen Räumen der Arena sowie in angrenzenden Betriebsgebäuden versorgt. Dazu zählen etwa Umkleideräume und Logen sowie die in der Arena betriebenen Verkaufsgeschäfte für Speisen und Getränke, die Leitzentrale der Arena, aber auch das Call-Center für den Ticketverkauf sowie die Büros der Betriebsgesellschaft. Nach gut zehn Jahren Betrieb stieß die vorher genutzte, lokale Telefonanlage an funktionale Grenzen und musste durch eine leistungsfähigere und flexiblere Lösung ersetzt werden.

Denn die SAP Arena hat besondere Anforderungen an ihre Telefonanlage. Dazu zählt zum einen eine detaillierte Gesprächskostenerfassung, um die verursachten Kosten mit gewerblichen Mietern wie Logen- oder Gastronomie-Betreibern abrechnen zu können. Zum anderen sind im Call-Center für den Ticketverkauf aus juristischen Gründen besondere Rahmenbedingungen zu beachten – beispielsweise die Erfassung der Gesprächsdaten. Für die Mitarbeiter der Betriebsgesellschaft ist darüber hinaus wichtig, mit mobilen Nebenstellen im gesamten Gebäudekomplex der Arena telefonieren zu können und für interne und externe Anrufer erreichbar zu sein.

### Die Lösung

Kontakt zu Vodafone bestand über den Sponsor SAP. So realisierte Vodafone im ersten Schritt einen Ausbau der Internet-Anbindung der SAP Arena zur Bereitstellung von IP-Telefonie. Zum Einsatz

kommt die MPLS-Leitung Company Net mit einer Kapazität von 10 Mbit/s. Außerdem bezieht das Unternehmen mehr als 80 Mobilfunkkarten von Vodafone. Im nächsten Schritt konnte Vodafone die Betriebsgesellschaft der SAP Arena auch von den Vorteilen seiner virtuellen TK-Anlage One Net Enterprise überzeugen. Realisiert wird diese Lösung auf Basis von Cisco-Technik.

Diese IP- und Cloud-basierte Telefonanlage erfüllt alle genannten Anforderungen: Ihre leistungsstarken Call-Center-Funktionen unterstützen die Mitarbeiter beim Ticketverkauf und ermöglichen dabei auch die juristisch erforderliche Gesprächsdatenerfassung. One Net Enterprise integriert die SAP Arena, ihre Nebengebäude und den in der Nähe befindlichen Standort der Betriebergesellschaft. Sie unterstützt die Gesprächskostenverrechnung für Sub-Kunden wie Untermieter und Dienstleister. Zu diesem Zweck lassen sich für die benötigten Abrechnungszeiträume „Call Detail Records“ exportieren, die anschließend als Basis für die Weiterberechnung der Gesprächskosten dienen.

Zudem unterstützt One Net Enterprise die Nutzung von Softphone-Clients auf PCs oder Notebooks und bezieht bei Bedarf auch Mobiltelefone als vollwertige Nebenstellen in die Telefonanlage mit ein. Mobile Mitarbeiter sind auf ihren Smartphones in der gesamten SAP Arena auch telefonisch erreichbar – und zwar ganz einfach über ihre gewohnte Festnetzdurchwahl.

Bei allen diesen Funktionen profitiert die SAP Arena von der übersichtlichen monatlichen Abrechnung nach „Seats“,

also gebuchten Nebenstellen. Derzeit bezieht die Betriebergesellschaft zehn Call-Center-Seats, rund 250 Standard-Seats und 100 Voice-Mail-Boxen. Zu den Vorteilen von One Net Enterprise zählt auch die Möglichkeit, die Anzahl gebuchter Seats bei verändertem Bedarf schnell und flexibel nach oben oder unten anzupassen.

### Der Nutzen und Ausblick

Michael Janz, IT-Leiter der SAP Arena, erläutert: „Entscheidend für unsere Wahl von Vodafone One Net Enterprise war die komfortable Unterstützung der Gesprächsdatenerfassung an unseren Call-Center-Plätzen. Darüber hinaus überzeugten uns aber auch die flexible Anmeldung mobiler Nebenstellen und der moderne Funktionsumfang dieser Lösung. Das Vodafone-Projektteam konnte alle aufgetretenen Herausforderungen in kurzer Frist lösen.“

Christoph Jablonski, der die SAP Arena als Vodafone Enterprise Consultant betreut, bestätigt: „Wir freuen uns besonders über die sehr partnerschaftliche und faire Zusammenarbeit mit unserem Kunden SAP Arena.“

Beide Unternehmen überlegen bereits, wie sie ihre Zusammenarbeit weiter ausbauen können. In der Pipeline sei etwa eine Erweiterung der Mitarbeiter-Arbeitsplätze um die Instant-Messaging- und Presence-Funktion Jabber.

### Vorteile der Lösung

- ✓ Hoher Funktionsumfang und maximale Flexibilität durch virtuelle Telefonanlage
- ✓ Vodafone stellt Administration, Wartung und Betrieb sicher
- ✓ Mitarbeiter der SAP Arena können Smartphones flexibel mit Softphone-Client über WLAN-Access-Points an One Net Enterprise anmelden
- ✓ Maßgeschneiderte Call-Center-Funktionen unterstützen rechtskonformen Ticketverkauf durch die SAP Arena
- ✓ Company Net mit MPLS gewährleistet hohe Sicherheit der Datenanbindung

Mehr Informationen erhalten Sie unter

**[www.vodafone.de/business](http://www.vodafone.de/business)**  
oder telefonisch kostenlos bei Ihrem Vodafone BusinessTeam unter  
**0 800/172 12 34**

Entscheidend für unsere Wahl von Vodafone One Net Enterprise war die komfortable Unterstützung der Gesprächsdatenerfassung an unseren Call-Center-Plätzen. Darüber hinaus überzeugten uns aber auch die flexible Anmeldung mobiler Nebenstellen und der moderne Funktionsumfang dieser Lösung.

Michael Janz,  
IT-Leiter der SAP Arena

Dynamische Märkte, Globalisierung und der technologische Wandel erzeugen einen immer höheren Wettbewerbsdruck. Bewährte Erfolgsformeln werden scheinbar über Nacht obsolet. Selbst etablierte Unternehmen müssen sich permanent Herausforderungen stellen. Zugleich kommt der IT- und Kommunikationstechnologie eine ganz neue Rolle zu. Unternehmen müssen in der Lage sein, auf diese Veränderungen schnell und voller Selbstvertrauen zu reagieren. Das bedeutet, bereit für die Zukunft zu sein.

Vodafone unterstützt Unternehmen wie die SAP Arena mit innovativen Lösungen dabei, flexibel, mobil und wettbewerbsfähig im Markt zu agieren. Mit Unified-Communications- und Connectivity-Lösungen unterstützt Vodafone die SAP Arena dabei, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen und IT-Kosten deutlich zu senken.

**The future is exciting. Ready?**