

Voice over W-LAN im Hamburger Hafen

Nicht nur in der Industrie, auch in den deutschen Nordseehäfen Bremerhaven und Hamburg ist Zeit bares Geld. Denn die Liegezeiten für die Schiffe sind teuer und Logistikunternehmen wie die Eurogate, Europas führende Container Terminal- und Logistik-Gruppe, müssen ihren Kunden einen exzellenten Service bieten, damit diese bei der Abfertigung ihrer Schiffe Zeit und damit Geld sparen. Die ständige Erreichbarkeit der Mitarbeiter auf dem Firmengelände ist daher ein absolutes Muss. Mit Unterstützung des Netzwerkspezialisten NK Networks & Services, der unter dem globalen Markennamen Axians auftritt, hat der konzerneigene IT-Dienstleister Eurogate IT-Services deswegen bereits vor einiger Zeit begonnen, eine flächendeckende Voice over IP Infrastruktur (VoIP) aufzubauen. Und auch die Eurogate Tochter Oceangate Distributions GmbH profitiert seit kurzem von der Expertise der Axians Spezialisten.

Computerzubehör aus China, Tee aus Indien, Bananen aus Südamerika und Kaffee aus Afrika – die deutschen Nordseehäfen Hamburg und Bremerhaven gehören zu den Hauptumschlagplätzen für eine Vielzahl von Waren aus aller Welt. Und wenn die großen Containerschiffe an ihren Liegeplätzen festmachen, dann herrscht Hochbetrieb am Kai und in den Lagerhallen. Riesige Containerbrücken holen die schweren Behälter an Land, Van-Carrier sausen wie emsige Ameisen umher. Und während die einen Mitarbeiter noch mit dem Löschen der Ladung beschäftigt sind, werden an anderer Stelle bereits die Vorbereitungen für die Neubeladung der Schiffe abgeschlossen. Denn schließlich sollen die Ozeanriesen schnell abgefertigt werden und sich nicht mit leeren Bäuchen auf den Rückweg nach China, Afrika oder Südamerika machen.

Zeit ist dabei bares Geld, denn wenn die Waren nicht schnell genug ihren Bestimmungsort erreichen, drohen meist empfindliche Strafzahlungen. Deshalb setzt Eurogate, Europas führende Container Terminal- und Logistik-Gruppe mit insgesamt neun Container-Terminals von der Nordsee bis zum Mittelmeer, auf modernste Informations- und Kommunikationstechnologie bei der Organisation des gesamten Umschlags. Ziel des Unternehmens ist es, seinen Kunden gegenüber den Wettbewerbern einen zusätzlichen Mehrwert zu bieten – sei es bei der Geschwindigkeit der Abwicklung, zusätzlichen Serviceangeboten oder einer besonders hohen Qualität.

Und das gilt nicht nur für den Mutterkonzern, sondern auch für Tochterunternehmen wie die Oceangate Distributions GmbH, die innerhalb des Konzerns für das Supply Chain Management und die europäische Distribution zuständig ist. Die ständige Erreichbarkeit der Mitarbeiter auf dem insgesamt 160.000 Quadratmeter großen Firmengelände ist dabei ein absolutes Muss. Doch genau an dieser Stelle gab es in der Vergangenheit zunehmend Probleme. Der Grund: Die eingesetzte DECT-Schnurlostelefonielösung wurde den wachsenden Anforderungen immer weniger gerecht und Gesprächsabbrüche und schlechte Sprachqualität waren an der Tagesordnung – sehr zum Ärger von Mitarbeitern und Kunden. Verschärft wurden die Schwierigkeiten durch die ständig wechselnde Belagerung der Hallen. Funktionierte an dem einen Tag die Funkabdeckung einwandfrei, traten am nächsten plötzlich Störungen auf. Denn die Stahlcontainer führen zu einer massiven Ablenkung der Funkstrahlen und damit zu einer Beeinträchtigung des DECT-Netzes und einer schlechteren Erreichbarkeit.

Optimierung durch WLAN

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 steigenden Telefonkosten. Auch war der Empfang in den Lagerhallen teilweise sehr schlecht. Deshalb suchten die IT Services zusammen mit Axians nach einer alternativen Lösung, um die Erreichbarkeit der Mitarbeiter zu verbessern und gleichzeitig die Kosten zu senken. Da auf dem Gelände bereits ein Wireless LAN (WLAN) für die Kommissionierung existierte, über das die Daten per Internet-Protokoll (IP) übertragen werden, erarbeiteten Eurogate IT-Services (ITS) und die Axians-Experten eine Erweiterung dieses Funknetzes in Richtung Sprache (Voice over WLAN) und insgesamt ein Pilotprojekt für den Einsatz von Voice over IP (VoIP). Um das WLAN auch für die Telefonie nutzen zu können, mussten lediglich einige weitere Access Points installiert werden. Insgesamt wurden während des Projektes zunächst sechs Festnetz- und 35 Schnurlos-Telefone installiert. Bis Mitte 2007 soll bei Oceangate die herkömmliche Telefonanlage komplett abgelöst werden. Rund 60 WLAN-Basisstationen schaffen dafür die Voraussetzung und spannen inzwischen flächendeckend ein kabelloses Funknetz in den Hallen und Außenflächen.

Nach mittlerweile einigen Monaten praktischer Erfahrung ist man bei Oceangate mit der neuen Lösung mehr als glücklich, denn: Mit dem Einsatz von Voice over IP konnten nicht nur die Kosten massiv gesenkt werden. Auch die Erreichbarkeit der Mitarbeiter hat sich stark erhöht und Gesprächsabbrüche sind heute kein Thema mehr. Ein weiterer Vorteil: Eine vereinfachte Kabelstruktur und der Wegfall der Kosten für Aufbau, Betrieb und Wartung eines separaten Telefonnetzes. Bei Umzügen und Erweiterungen muss nun nicht mehr auf den teuren Support des Telefonanlagenlieferanten zurückgegriffen werden, sondern können die Mitarbeiter von Oceangate oder Eurogate IT Services können die notwendigen Änderungen selbst vornehmen. Und das schont nicht nur den Geldbeutel, sondern erhöht auch die Flexibilität.