

# VoIP bei SPAR

A. Kranabitzl





# SPAR

DER ERFOLG EINER IDEE



# WELTWEIT

- **SPAR ist in über 30 Ländern vertreten**
- **15.000 Outlets**



⇒ Jedes SPAR-Land wirtschaftet völlig eigenständig und ist unabhängig von allen anderen!

# ÖSTERREICH

## Meilenstein in der Entwicklung von SPAR in Österreich:

**1970** Zusammenschluss von 10 SPAR-Großhändlern zur SPAR Österreichische Warenhandels-AG

SPAR ist das einzige österreichweit tätige Lebensmittelhandels-Unternehmen des Landes, das auch heute noch **zu 100 Prozent in österreichischem Eigentum** verblieben ist.

# ORGANISATION

## 6 regionale SPAR-Zentralen



- Seit 1970 Hauptzentrale in Salzburg
- operative Entscheidungen, regionale Verankerung
- von hier aus werden die Märkte der jeweiligen Region beliefert
- von hier aus werden die SPAR-Kaufleute und die SPAR-Filialen vor Ort betreut

## Duale Marktbearbeitung

SPAR-Märkte werden betrieben:

- von selbstständigen SPAR-Kaufleuten
- als Filialen von SPAR, INTERSPAR oder Maximarkt

Anzahl

**rd. 700**

**rd. 730**

⇒ einheitlicher Marktauftritt gegenüber Konsumenten

# TOCHTERGESELLSCHAFTEN

INTERSPAR 



53 Hypermärkte österreichweit

7 SB-Verbrauchermärkte in OÖ und Sbg.

107 Sportfachmärkte im In- und Ausland

SPAR 

# PRODUKTIONSBETRIEBE



Kaffeerösterei und Teeabpackung



Fleisch und Wurstspezialitäten  
(größter Fleischproduzent Österreichs)

WEINGUT



Weine und Spirituosen  
(eines der größten Weingüter Österreichs)

SCHLOSSFELS

# BETEILIGUNGEN



32 %

27 %

12 %

# SHOPPING-CENTER

**EUROPARK**

Salzburg

EINKAUFSPARK  
**SILLPARK**  
So grün. So groß. Und soviel los.

Wr. Neustadt

EINKAUFSPARK  
**FISCHAPARK**  
So grün. So groß. Und so viel los.

Innsbruck

**zimba** park®

Bludenz/Bürs

**FORUM**  
AM BAHNHOF

Salzburg

**huma**  
EINKAUFSPARK

**ARIO**

Wien/Simmering

Villach

**mur** park

Graz

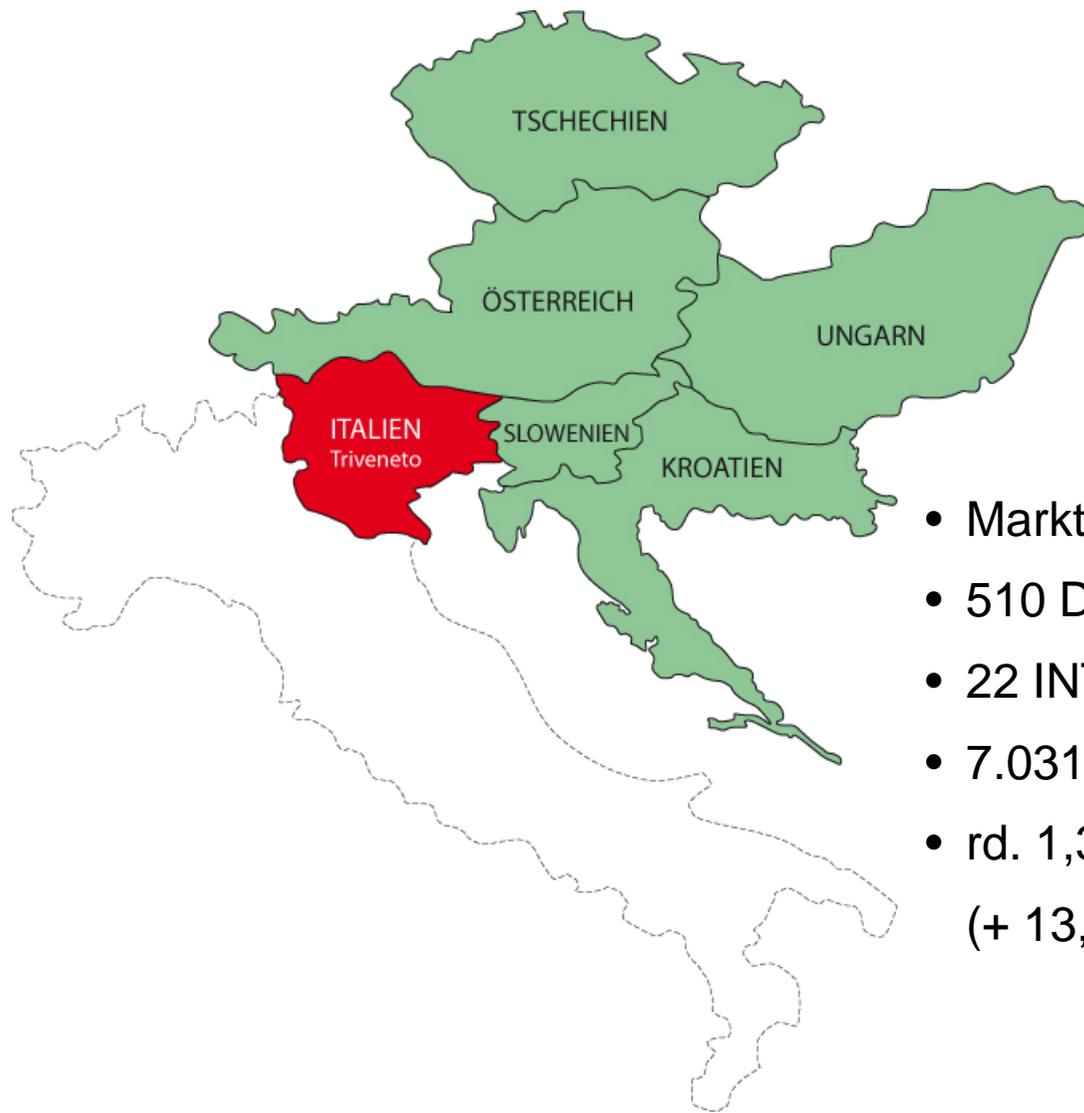
**max.center**

Wels

⇒ SPAR ist größter Entwickler, Errichter und Betreiber von Shopping-Center in Österreich.

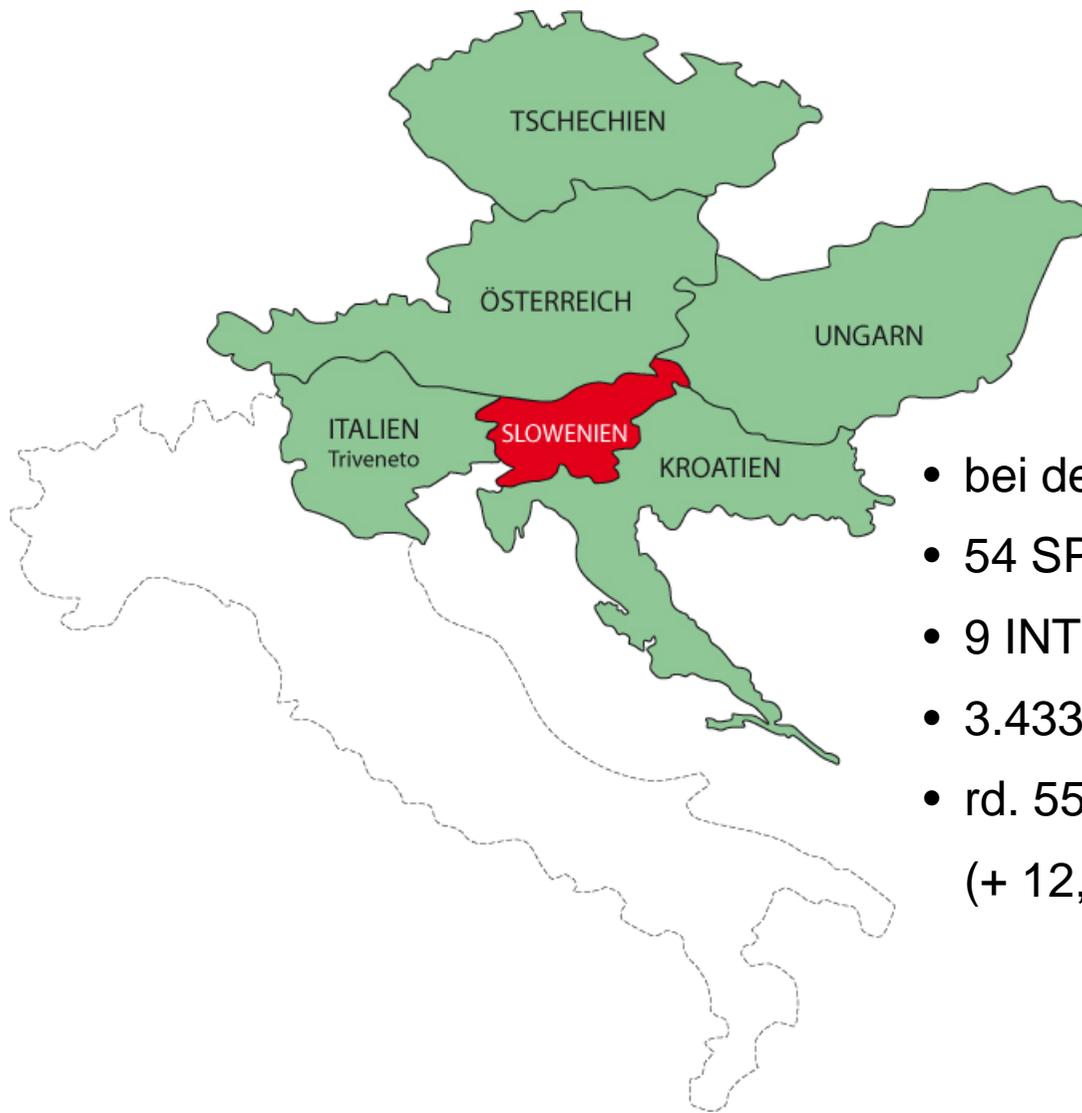
**SPAR** 

# NORDITALIEN



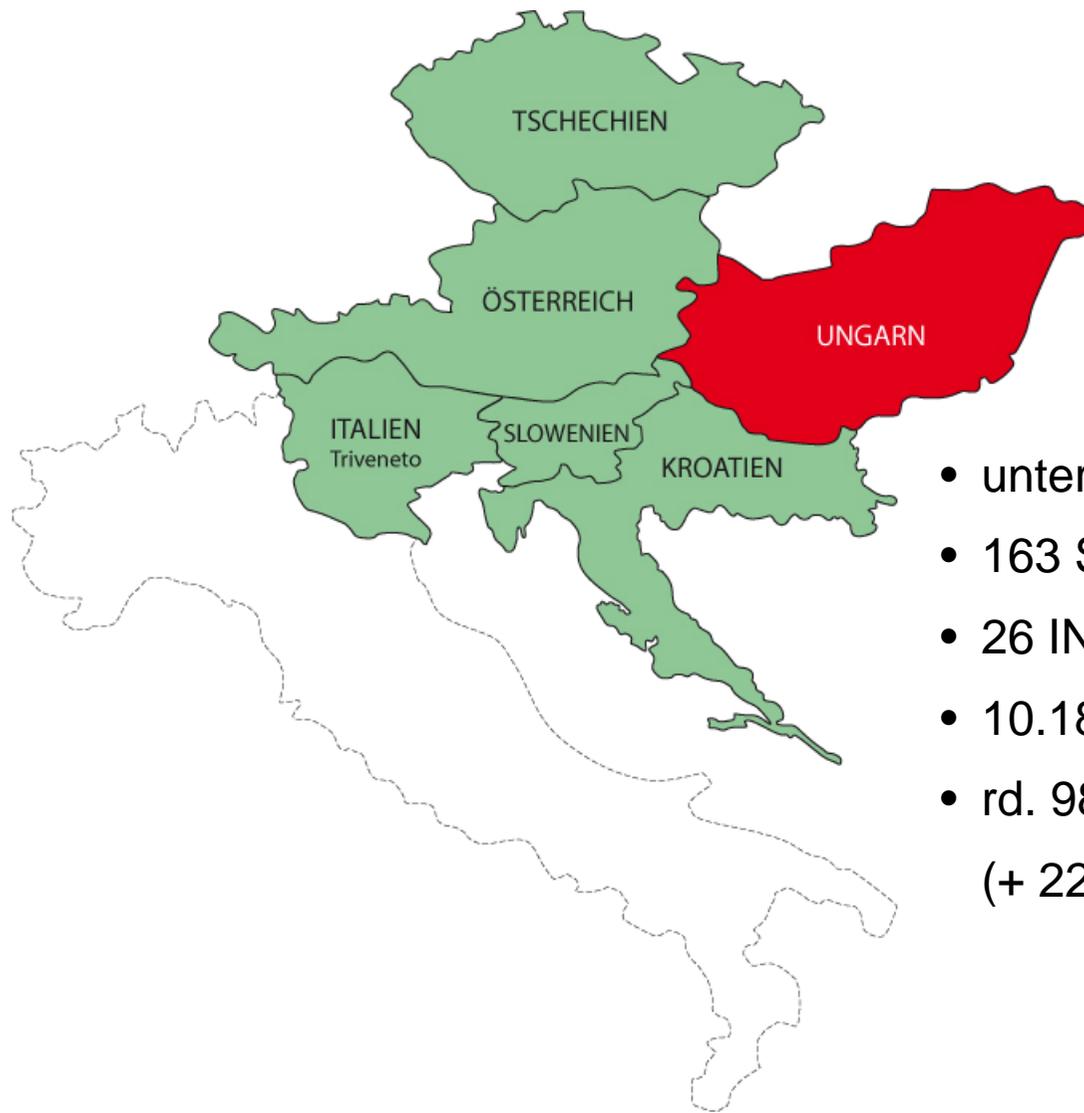
- Marktführer
- 510 DESPAR- und EUROSPAR-Märkte
- 22 INTERSPAR-Hypermärkte
- 7.031 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- rd. 1,32 Milliarden Euro Umsatz  
(+ 13,5 Prozent zum Vorjahr)

# SLOWENIEN



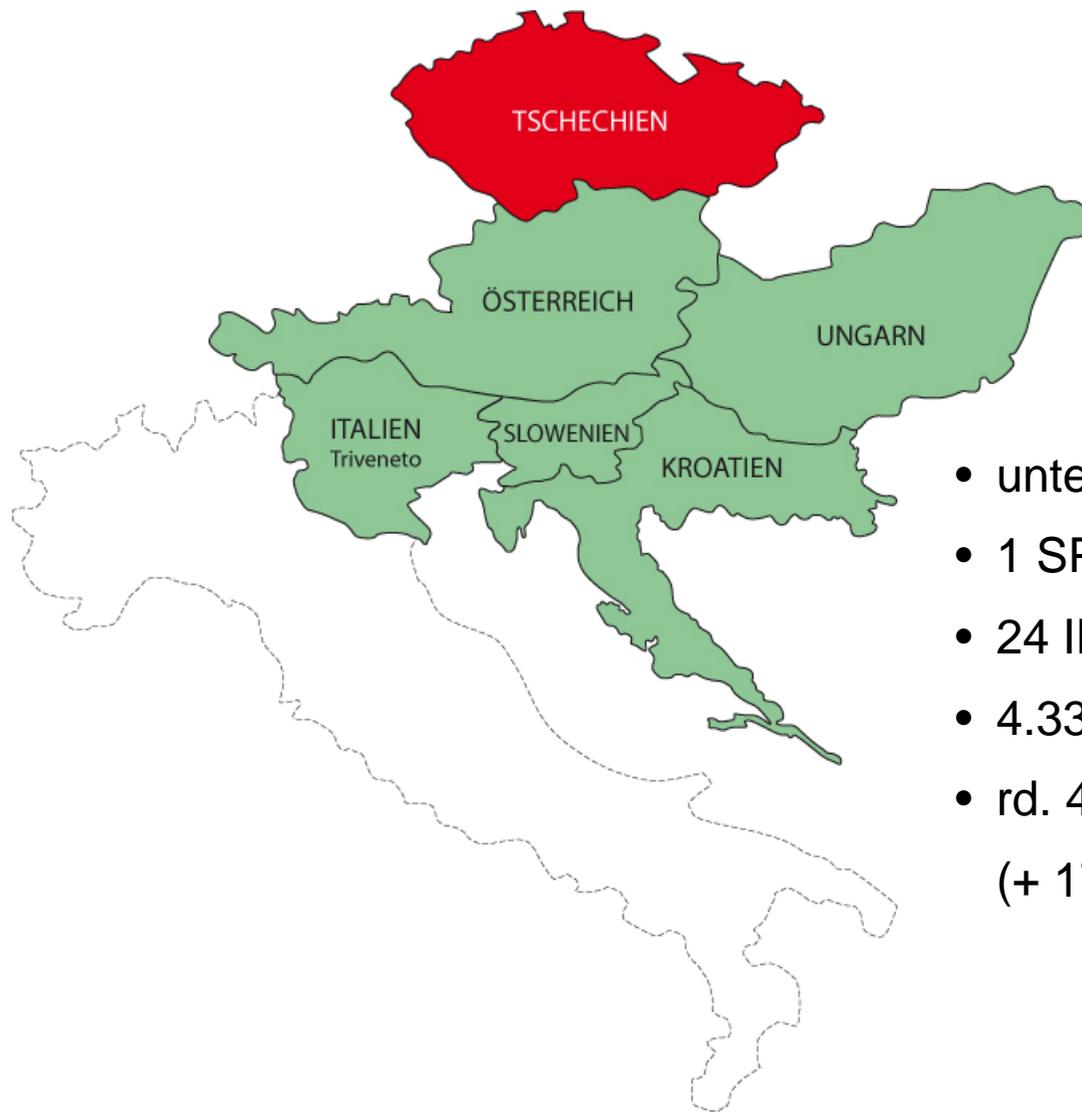
- bei den Marktanteilen an 2. Stelle
- 54 SPAR-Supermärkte
- 9 INTERSPAR-Hypermärkte
- 3.433 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- rd. 550 Millionen Euro Umsatz  
(+ 12,1 Prozent zum Vorjahr)

# UNGARN



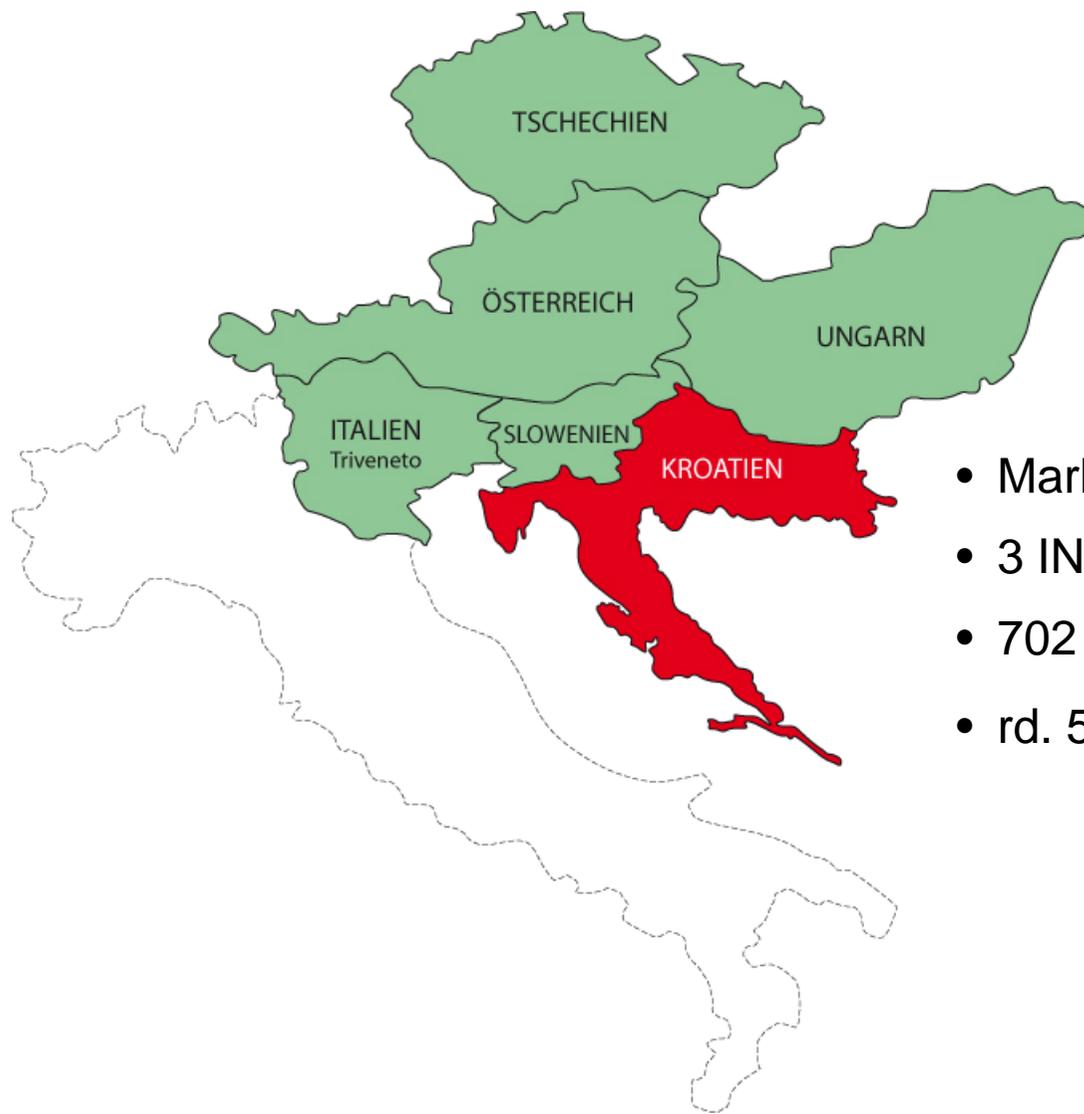
- unter den Top 5
- 163 SPAR- und Kaiser's-Supermärkte
- 26 INTERSPAR-Hypermärkte
- 10.183 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- rd. 980 Millionen Euro Umsatz  
(+ 22,9 Prozent zum Vorjahr)

# TSCHECHIEN



- unter den Top 10
- 1 SPAR-Supermarkt
- 24 INTERSPAR-Hypermärkte
- 4.331 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- rd. 400 Millionen Euro Umsatz  
(+ 17,9 Prozent zum Vorjahr)

# KROATIEN



- Markteintritt im Juni 2005
- 3 INTERSPAR-Hypermärkte
- 702 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- rd. 50 Millionen Euro Umsatz

# SPAR AUF DEM WEG ZUM MITTELEUROPÄISCHEN KONZERN



## Austria SPAR International AG

- **1990** gegründet, Sitz in St. Margrethen (CH)
  - betreut jene Länder im benachbarten Ausland, in denen SPAR Österreich tätig ist
  - Erfolgsfaktoren:
    - heimisches Management
    - Know-How-Transfer
    - strategische Allianzen
- ➔ **SPAR Österreich beschäftigt im In- und Ausland mittlerweile fast 60.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.**

# KONSEQUENTER ENSATZ ELEKTRONISCHER KOMMUNIKATION

- **1985: Mainframe basierendes Email, Document-Management und Workflow System**
  - **1995: Email, Document-Management und Workflow auf Client/Server-Basis in den zentralen Organisationen als verbindliches Kommunikationsmittel in allen Bereichen und Ebenen**
  - **2000: Intranetlösung als Kommunikationssystem für alle Outlets**
- ⇒ **SPAR Österreich setzt konsequent auf integrierte elektronische Kommunikationssysteme zur Optimierung der Geschäftsprozesse und zur Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb und außerhalb der Organisation.**

# VoIP bei SPAR

A. Kranabidl

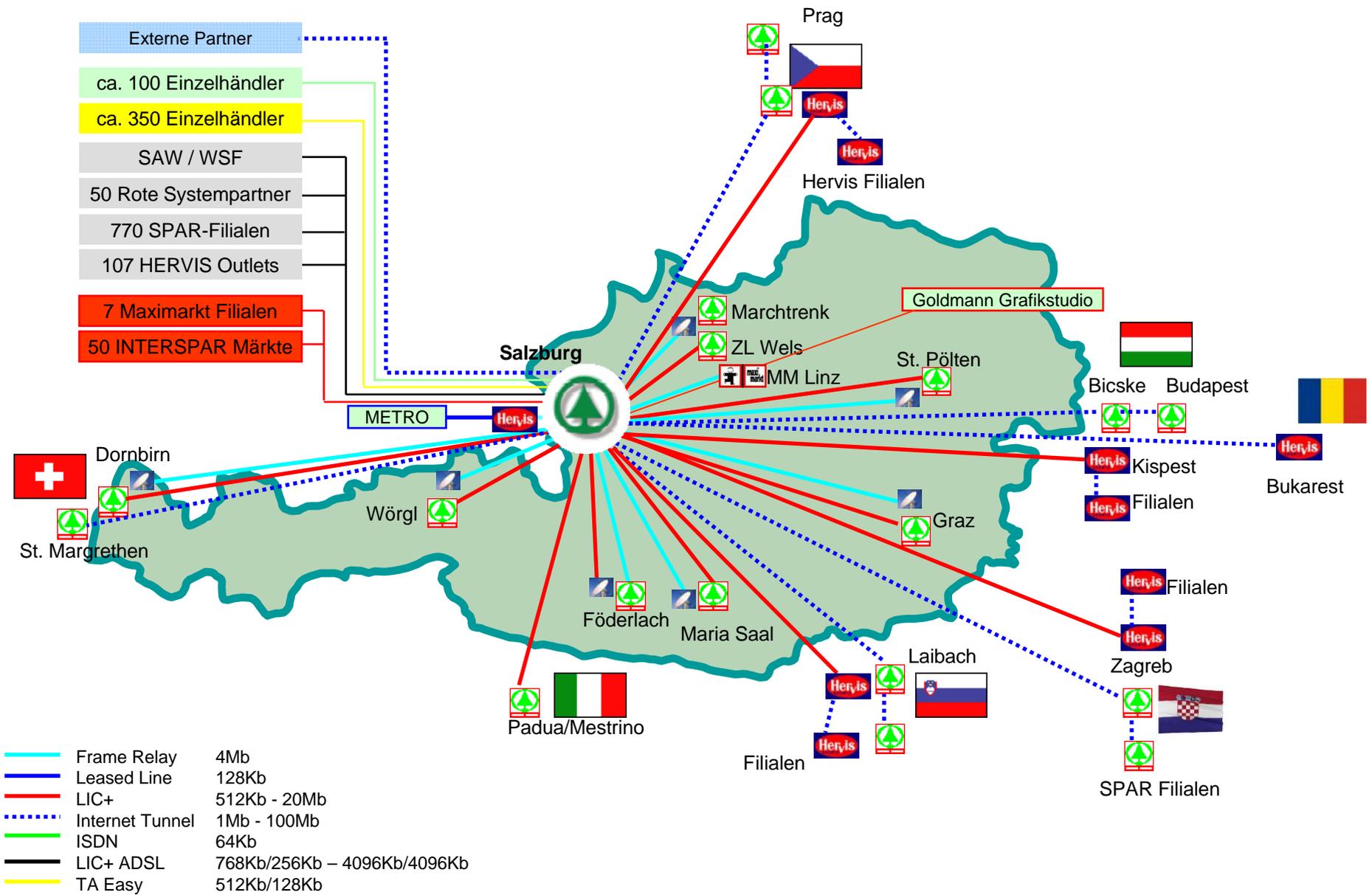


# **„IT Verantwortliche wollen von Telefonie nichts wissen“**

IS Report 4/2007

---

# Netzwerk 2007



D.I.(FH) Christian Steinocher

**VoIP bei SPAR**

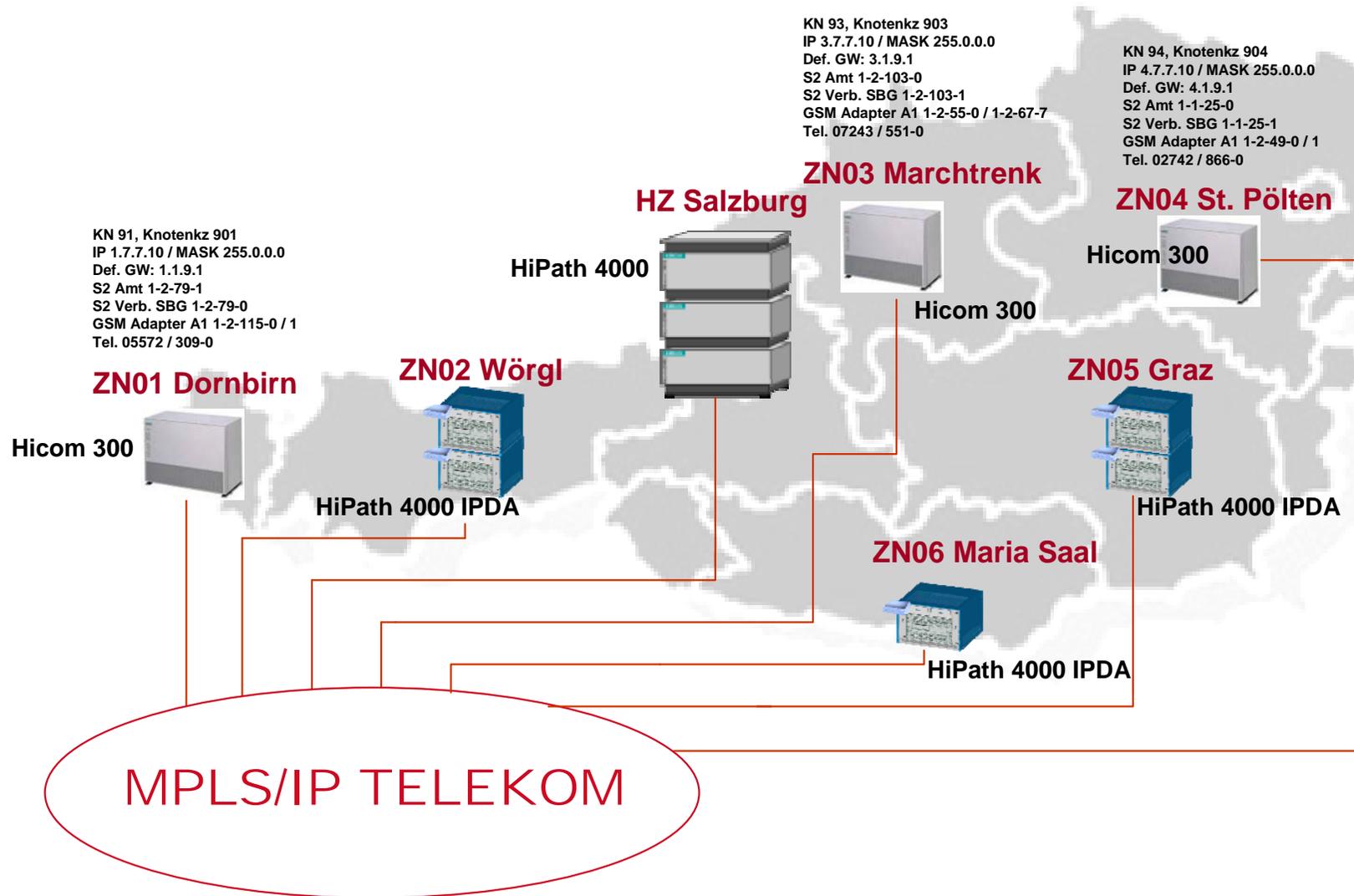


# Kennzahlen Telefonie

Zentralen	2.700
Intersparmärkte	3.050
Hervis Zentrale und Märkte	690
Spar Filialen und Einzelhändler	15.600
<hr/>	
Gesamt	22.040

Davon **387** VoIP Apparate

# Intergration der Zentralen in Österreich



# VoIP in der Hauptzentrale Salzburg



Im Zuge der Erweiterung der Hauptzentrale 2006, wurden 340 Arbeitsplätze mit VoIP Apparaten ausgestattet und die entsprechende Infrastruktur in Betrieb genommen.

- Vermittlung und CallCenter wurde integriert
- Das VoIP Netz wird als isoliertes LAN betrieben und wurde in die vorhandene Nebenstellenanlage integriert
- Kein QoS in diesem dedizierten LAN
- Keine an diese Apparate angeschlossenen LAN-Endgeräte
- Das System läuft von Beginn an problemlos und ohne Einschränkungen

# VoIP in den SPAR Filialen



Im Laufe der letzten Jahre gab es mehrere Projekte, die sich mit dem Einsatz und dem Nutzen von VoIP Systemen in den SPAR Filialen auseinander setzten.

## Erfahrungen

- Relativ aufwändige Installation und Inbetriebnahme
- Systeme wurden von den Filialmitarbeitern mehr oder weniger abgelehnt, weil Nachteile in der Sprachqualität, der Funktionalität und den Endgeräten vorlagen
- Echte Kostenvorteile konnten nicht erreicht oder abgesehen werden

**Aktuell keine konkreten Aktivitäten in dieser Richtung.**

# VoIP in der internationalen Kommunikation



Einzelne, von Österreich aus betreute VoIP Apparate in der SPAR Zentrale Padua für kostengünstige Gespräche im Management-Umfeld.

# Projekte

VoIP bei SPAR



# Integration internationaler Systeme

- **Kopplung dezentraler Nebenstellenanlagen über vorhandene Datenleitungen**
  - Internationale interne Gespräche „kostenlos“
  - Amtsausbruch im jeweiligen Land (Inlandsgebühren)



# Integration internationaler Systeme

- Die Initiative für eine umfassende Diskussion in den zuständigen Fachbereichen, welche Bedeutung zukünftige Systeme für die Sprachkommunikation im Unternehmen haben und auf welche Architekturen diese aufbauen ...

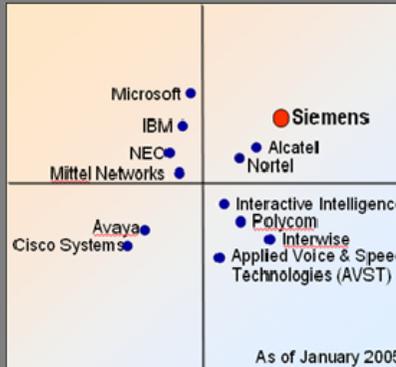
## » Traditionell



Fax  
 E-mail  
 Instant Messaging  
 Kollaboration  
 Telefon  
 PDA  
 Konferenzen  
 Voice Mailbox  
 Access  
 Präsenzinformationen

- Fragmentiert
- PC
- Tischtelefon
- Mobiltelefon
- Verteilte Applikationen
- Verteilte Mailboxen

## » Einheitlich



Microsoft IBM NEC Mittel Networks	Siemens Alcatel Nortel
Avaya Cisco Systems	Interactive Intelligence Polycom Interwise Applied Voice & Speech Technologies (AVST)

As of January 2005

- Einheitliche Oberfläche
- Eine Mailbox
- Verschiedene Geräte
- Verschiedene Kontakt-datenbanken

## » Integriert



Telefon  
 Fax  
 Instant Messaging  
 E-mail  
 PDA  
 Voice Mailbox  
 Präsenz  
 Kollaboration  
 Access  
 Konferenzen

- Offene IT
- Zentralisierte Daten
- Personalisiert
- Ortsunabhängig
- Flexibel - Chat, Mail, Sprache, SMS, etc.

# Integrated Communications

## Unified Communications



- One user, one identity
- Unified user experience, regardless of location or device
- Functionally rich contextual and standard based communication
- Safe, manageable and supervisory communication



# Integrated Communications

## Unified Communications



OpenPath zu Enterprise FMC  
 Schritt #4 : Erweiterung über die Firmengrenzen hinaus

SIEMENS

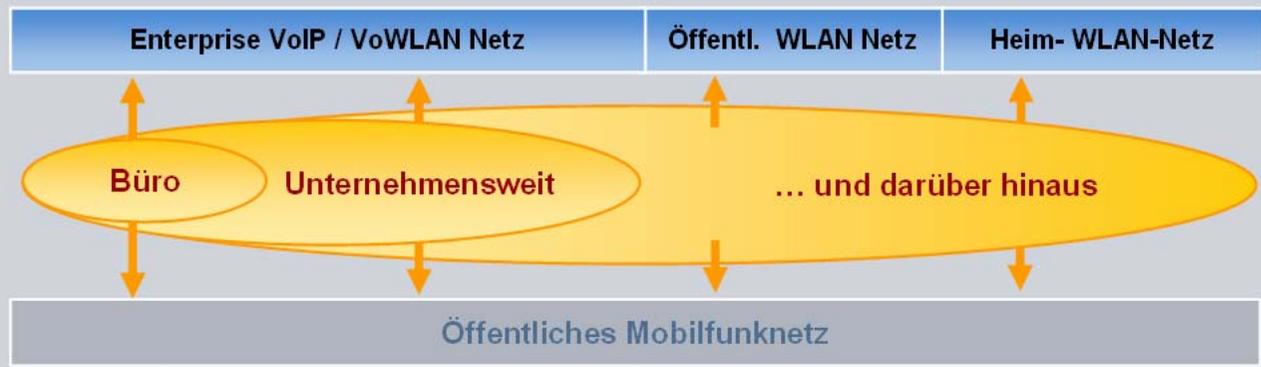
- One user, one identity
- Unified user experience, regardless of location
- Functionally rich contextual and stateful communications
- Safe, manageable and supervisory



Im Büro...

überall auf dem Campus... unterwegs....

oder zuhause



VoIP bei SPAR



# Integrated Communications

## Unified Communications



## VoIP – Integration with Telephony

SIEMENS

### Office RoundTable Conference camera

- One user, one ide
- Unified user expe
- Functionally rich
- Safe, manageable

- Camera and microphone
- 360° recording, panorama view
- Suitable for conference rooms
- USB connection to PC
- Speaker focus
- It's using Office Live Meeting
- Meeting recording



er zuhause

m- WLAN-Netz

haus

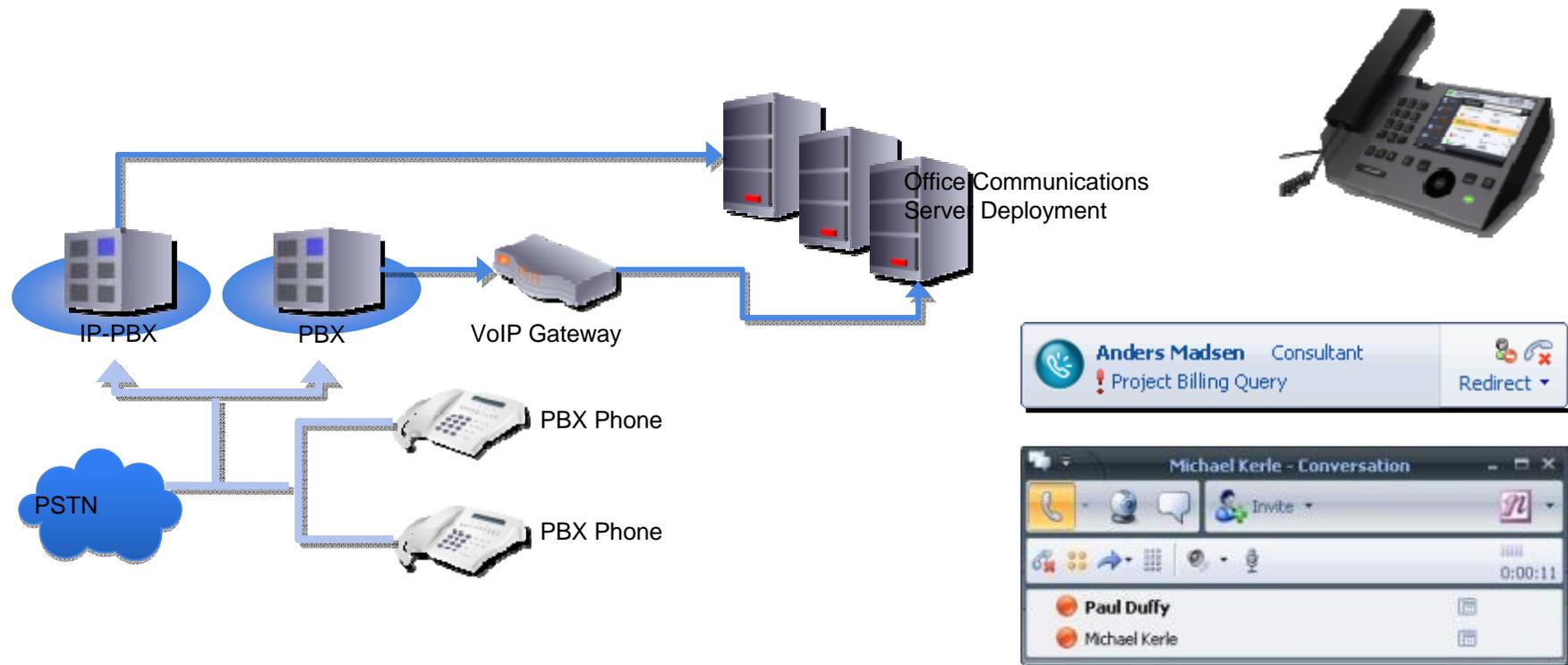
Öffentliches Mobilfunknetz

VoIP bei SPAR

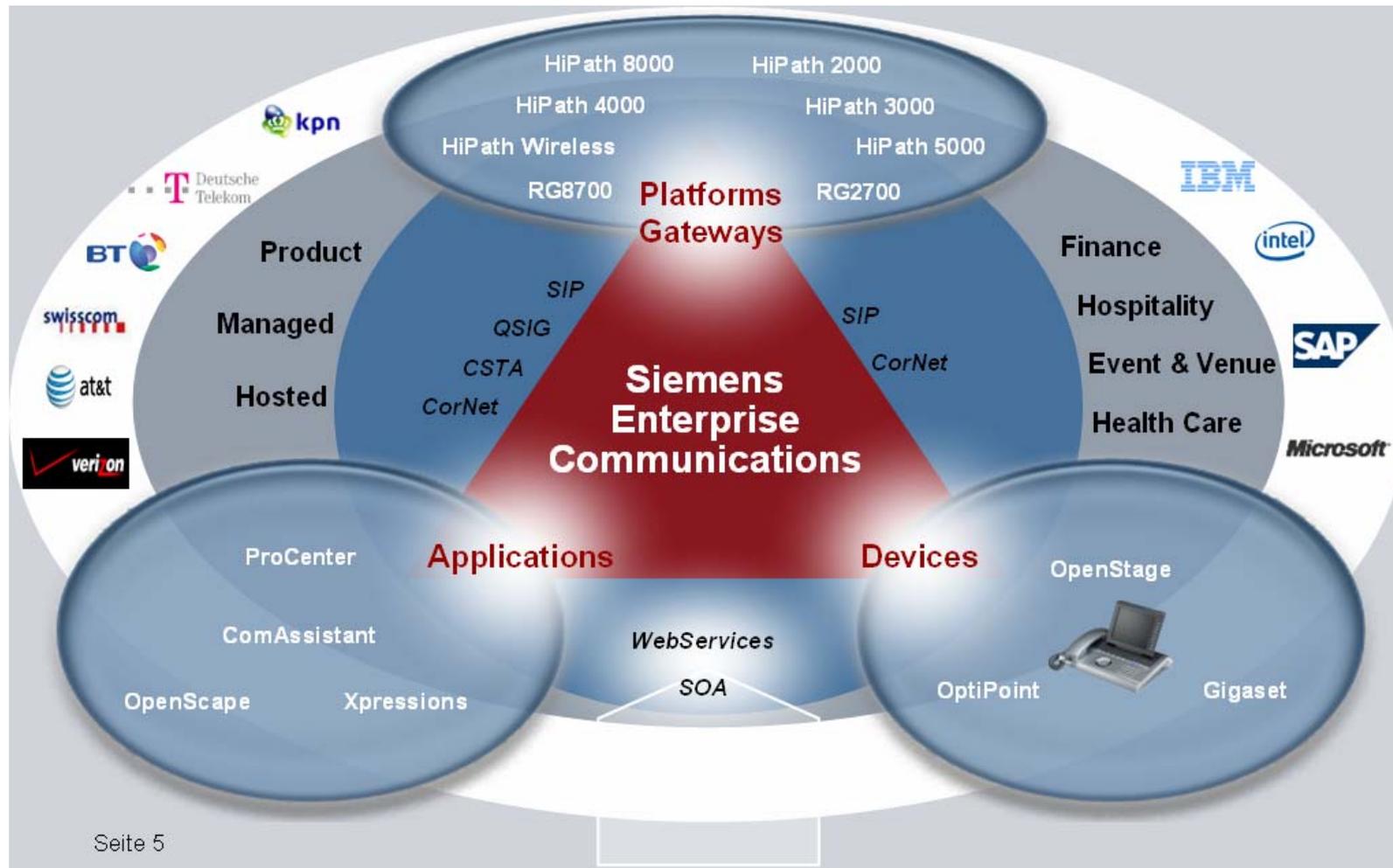


# Integrated Communications – Strömung 1

- Integration von Microsoft Office Applikationen und Funktionen
- Nutzung des Microsoft Office Communication Servers als Plattform für integrierte, unternehmensweite SIP-Kommunikation



# Integrated Communications – Strömung 2



VoIP bei SPAR



# am Scheideweg

## Web2.0 / Enterprise 2.0 Architektur

- Implementierung einer neuen Kommunikations-Philosophie
- Kommunikation als Service basierend auf Standards wie SIP
- Zentralisierung im IT Data Center
- Offen für neue on-demand Formen der Kommunikation und der Integration in die Geschäftsprozesse

## Konventionelle VoIP Architektur

- Weiterführung der klassischen PBX Architektur unter Beibehaltung der zahlreichen Leistungsmerkmale und des verteilten Architekturansatzes
- Kostenvorteile

# VoIP bei SPAR

A. Kranabitzl

