

GO ON  
STEP BY STEP



Hermann Graf, Geschäftsführer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Noch nie war Autoflanieren so schön

Die neue AMAG Autowelt in Dübendorf beeindruckt durch Eleganz und Pragmatismus. Mit dem Einzug in die neue Autowelt Zürich beweist AMAG ein weiteres Mal Innovationsgeist und nimmt ein Stück der zukünftigen Mobilität und des modernen Automobilhandels vorweg.



>>> Vor über fünfzig Jahren hatte Walter Haefner, der Gründer der AMAG, die Nase schon einmal ganz vorne im Wind. Damals waren die ersten Gedanken der Autobahnverbindung Zürich Richtung Osten im Gespräch. AMAG baute damals am Stadtrand, an der Ueberlandstrasse in Schwamendingen, die modernste Garage der Schweiz. Im Konzept und der Umsetzung für die Branche wegweisend und vor allem über Jahrzehnte erfolgreich. Inzwischen ist die Planung der Einhausung der Autobahnausfallachse bei Schwamendingen weit fortgeschritten. Die Ueberlandstrasse wird komplett vom Verkehr und der Sicht zur Strasse abgetrennt. Ein Grund für den jetzt hundert jährigen Walter Haefner die Geschichte nochmals zu wiederholen. Im neuen Entwicklungsgebiet Dübendorf entstand in den letzten drei Jahren das aktuell grösste Autohaus der Schweiz. Die Zahlen der neuen AMAG Retail Autowelt Zürich sind imposant: Auf 25'000 Quadratmetern Nutzfläche haben die fünf Konzernmarken; Volkswagen, Skoda, Audi, Seat und VW Nutzfahrzeuge ein neues Zuhause gefunden.

Fast 300 Mitarbeitende kümmern sich mit allen Dienstleistungen vom Verkauf bis zum Unterhalt Tag für Tag um die Kunden und ihre Fahrzeuge. Unter den Arkaden von einer Automarke zur anderen flanieren. Bei einem Kaffee, mit einem Kundenberater über Autogötter und –welten plaudern. Oder am Morgen sein Auto für den Service oder die Reparatur abgeben, mit der Glattalbahn zur Arbeit fahren und am Abend den Wagen wieder in einem top Zustand abholen. Eine transparente, moderne, einladende Architektur lädt zum Verweilen ein. Man fühlt sich sofort wohl und die Zeit vergeht im Fluge. Die Herausforderungen sowohl die neusten Erkenntnisse des Einkaufserlebnisses, die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Markenwelten sowie die Logistik im Hintergrund unter einen Hut zu bringen, waren immens. Um es gleich vorne weg zu nehmen, sie sind allesamt hervorragend gelöst und setzen bereits jetzt ein Zeichen für den modernen Automobilhandel der Zukunft. <

GO ON  
STEP BY STEP



### >>> Kundenzone im Fokus

Das gesamte Erdgeschoss und das integrierte Zwischengeschoss sind den Kunden vorbehalten. Schauräume, Verweilzonen, Empfangsbereiche sowie Schnelldiagnosebereiche sind unter den Arkaden angeordnet. Wenn ein Auto hier angekommen ist, steht es bis zur Übergabe an den Kunden nie mehr im „Regen“. Von den umliegenden Strassen und ÖV aus, wird man für die neusten Modelle „gluschtig“ gemacht. Die Werkstätten, Spenglerei, Sattlerei oder Ersatzteillager sind in den Obergeschossen untergebracht. Zwei Rampen erschliessen die Stockwerke. Im Innern des Gebäudes bekommt man effektiv den Eindruck einer kleinen Stadt. Überall fahren Autos, gehen Menschen und manchmal fahren sie sogar mit dem Kick-board von einer Werkstatt zur anderen, um die Wege zu verkürzen. „Obwohl das Gebäude riesig ist, sind die einzelnen Bereiche übersichtlich und sympathisch. Die hellen, teilweise fast reinen Werkstätten haben nichts mit den „schwarzen Löchern“ früherer Autowerkstätten gemein. Der Lackierbereich ist zu den Werkstätten offen. Durch die wasserlöslichen Farben und die modernsten Geräte, riecht man nichts mehr.

Besondere Freude haben wir an unserer Ausbildungswerkstatt. Über 200 Lernende aus der Region Zürich bekommen hier den Schliff. Die Möglichkeiten, die wir hier bieten, gehen weit über das geforderte Spektrum hinaus“, erklärt uns mit Stolz Dölf Lendenmann, Geschäftsführer AMAG Autowelt Zürich. <

### >>> High-Tech nicht nur unter der Haube

Es muss immer zuverlässig und präzise gehen. Dafür sorgt eine moderne Avaya IP-Kommunikationslösung. Der Standort Dübendorf ist dabei Teil der gesamten AMAG Infrastruktur, welche inzwischen an über 60 Standorten von T&N realisiert wurde. Das Kernstück bilden zwei Rechenzentren. Die Steuerung des Systems, die Signalisationen und die Gespräche werden über das hochverfügbare Datennetz übertragen. Um die Betriebssicherheit weiter zu erhöhen und gleichzeitig die bestehenden, lokalen Nummern der Standorte zu behalten, werden die externen Verbindungen (ankommend und abgehend) an den jeweiligen Standorten über den öffentlichen Telefonanschluss getätigt. Sollte das Datennetz einmal ausfallen, schliesst sich automatisch eine redundante Anbindung lokal ans öffentliche Telefonnetz an. Die Verfügbarkeit ist damit technisch jederzeit sichergestellt. Spezielle Bereiche, wie das Ersatzteillager, der IT-Helpdesk sowie der Leasingbereich nutzen auch Contact Center Funktionalitäten. Hier geht es neben der Erreichbarkeit vor allem auch um die transparente Sicherstellung der Qualität, handelt es sich hier doch um Supportfunktionen an der Front. <

### >>> Auch in der Kommunikation wird Mobilität grossgeschrieben

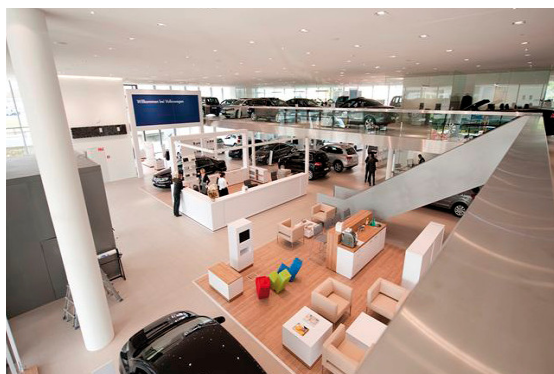
Die Bedürfnisse der einzelnen Garagen sind sehr unterschiedlich. Ein kleiner AMAG Betrieb hat andere Kommunikationsbedürfnisse als zum Beispiel die AMAG Autowelt Zürich. Bei der Konzeption wurden die Beteiligten stark miteinbezogen und die Lösung deshalb sehr modular gestaltet. So kann heute auf praktisch alle Wünsche eingegangen werden, ohne das Grundkonzept verlassen zu müssen. Um die Vorteile der mobilen Kommunikation zu nutzen werden in allen Standorten, gleichzeitig mit der Systemauswechslung, die DECT Installationen durch moderne GSM Inhouse Infrastrukturen abgelöst. Die Mitarbeitenden sind nun so in der Garage, irgendwo im Ersatzteillager im Keller oder auf der Probefahrt immer über das Handy erreichbar. <



**GO ON**  
STEP BY STEP

### >>> Projektabwicklung

AMAG hat sich auf Grund des grossen Engagements, der Kundenorientierung und langjährigen Erfahrung in solchen Projekten für T&N entschieden. „Wir schätzen vor allem die Transparenz, die Art wie man mit Problemen umgeht und die unkomplizierte, pragmatische Art unseres Partners. Draussen in den Garagen können die T&N-Mitarbeitenden nicht von unseren eigenen unterschieden werden. Das Team ist super eingespielt und der Rollout weiterer Standorte läuft fast automatisch. Wichtig für den Erfolg sind jeweils auch die Instruktionen der Mitarbeitenden vor Ort. Mit dem Projekt konnten wir den Komfort für alle AMAG-Mitarbeitenden in der Kommunikation massiv erhöhen. Gleichzeitig haben wir aber auch die Grundlage geschaffen, um einerseits das enorme Wachstum (seit Start des Projektes kamen über 1000 Mitarbeitende neu dazu) zu absorbieren und andererseits auch zukünftige Medien optimal zu integrieren“, führt Reto Höhn, Leiter ICT AMAG Schweiz aus. <



### AMAG Autowelt Zürich in Zahlen

- Über 3'500 verkaufte Autos pro Jahr
- 25'000 m2 Nutzfläche
- So gross wie 185 Einfamilienhäuser
- 285 Mitarbeitende
- 110 Mio. CHF Investitionsvolumen
- Alles unter einem Dach

### AMAG Kommunikationslösung von T&N

- Redundante und hochverfügbare IP Telefonie Lösung
- Zentrales intuitives Management
- GSM Integration in die Festnetztelefonie
- Inhouse GSM Versorgungen
- One Number Konzept (Mobile und Festnetz)
- Computer Integration (CTI) in Lotus Notes
- Präsenzanzeige
- Schweizweites System

### Vorteile und Nutzen für AMAG

- Hohe Flexibilität und Skalierbarkeit der Lösung
- Einheitliche Infrastruktur und damit einfach im Support
- Modernste Lösung mit vielen praktischen Funktionen
- Für zukünftige Unified Collaboration Anforderungen gerüstet
- Reduktion der Support- und Kommunikationskosten
- Mobilität und Festnetz in einem einheitlichen Konzept
- Nur ein Partner – alles aus einer Hand
- Effiziente, wirtschaftliche, schweizweite Projekt-abwicklung