



**kapsch** >>>  
challenging limits

Kapsch BusinessCom

## **Global Blue.** *Success Story.*

Der Weg in ein cloudbasiertes Ökosystem der Zusammenarbeit: Global Blue setzt auf moderne Collaboration-Tools. Dazu gehört das cloudbasierte Telefonie-System von Microsoft Teams, das die Kommunikation des Unternehmens verändert und es agiler und wettbewerbsfähiger gemacht hat.

# Cloudtelefonie garantiert die beste Zusammenarbeit.

**Global Blue ermöglicht Einzelhändlern rund um die Welt, Globe Shopper für sich zu gewinnen und ihnen den besten Service zu bieten. Es ist ein marktführendes Steuerrückerstattungsunternehmen mit mehr als 300.000 Handelspartnern weltweit.**

**Durch kontinuierliche Innovation, konnte Global Blue der führende strategische Technologie- und Zahlungspartner werden.**

## Microsoft Teams für internationale Kommunikation.

Aufgrund der Konkurrenzsituation auf dem Markt und der hohen Erwartungen der Kunden setzt Global Blue zunehmend auf Technologie, um innovative neue Lösungen auf den Markt zu bringen.

### Worauf es ankam.

Von 2012 bis 2018 verwendete Global Blue eine Vielzahl verschiedener Tools für die Zusammenarbeit und Apps für die Terminplanung. Und obwohl diese Lösungen Interaktion ermöglichten, war es das Ziel des Unternehmens, sämtliche Kommunikation auf einer nahtlosen Plattform zu vereinen.

### Die Herausforderung.

Die Einführung neuer Technologien ist oft eine kulturelle Gratwanderung. Veränderungen oft schwierig durchzusetzen. Deshalb musste das IT-Team einiges an Überzeugungsarbeit leisten, um seinen Vorschlag, von dem seit Langem etablierten klassischen Telefonesystem zu einem in der Cloud basierten zu wechseln, auch umsetzen zu können.

### Die Lösung.

- > IP-Telefonanlage mit ca. 1000 Usern wurde durch Microsoft Teams Voice Lösung abgelöst.
- > Beratung, Konzeptionierung
- > Installation und zukünftige Wartung der AudioCodes Session Border Controller Gateways und Media Pack weltweit an den Standorten von Global Blue.

### Darum vertraut Global Blue auf Kapsch.

„Als globales Unternehmen müssen wir oft Experten aus der ganzen Welt zusammenbringen. Man muss über die richtigen Tools verfügen, um eine internationale Belegschaft anzuziehen. Die besten Tools zu haben, wird heute voraus gesetzt. Mit Microsoft Teams können wir sicher sein, dass die Qualität unserer Kommunikation hoch ist. Durch die komplette Beratung, Konzeption und Lieferung durch Kapsch, lief das Projekt reibungslos.“

Manfred Schmiedl

Vice President Infrastructure and Operations



Global Blue

### Der Mehrwert der Kapsch-Lösungen für Global Blue.

- > Beratung, Konzeption und Umsetzung aus einer Hand
- > Kosteneinsparungen durch Beseitigung von Hardware und zentraler Verwaltung von einem Standort aus
- > Flexibilität der Skalierung pro Büro