



Bei FlixBus gilt Video-Conferencing inzwischen als business-kritisch, bei anderen Unternehmen wird nur Telefonie als business-kritisch angesehen.



**18.000**

Gesprächsminuten  
pro Tag in der Spitze



**50**

Videokonferenzsysteme  
sind im Einsatz



**1.200**

Mitarbeiter  
nutzen Software-Clients

und all das zuverlässig, störungsfrei, mit hoher Qualität und ohne nennenswerten Support-Aufwand.

## FLIXBUS SETZT AUF STARLEAF ALS KOMMUNIKATIONSLÖSUNG

Denken wir an FlixBus, kommen uns als erstes grüne Busse als günstige Alternative zur Bahnfahrt in den Sinn. Wer jedoch denkt, dass es sich um ein reines Verkehrsunternehmen handelt, hat weit gefehlt: Das einzigartige Unternehmenskonstrukt kombiniert klassischen Straßenverkehr mit hochmoderner Technologie.

Mehr als 1.000 Mitarbeiter arbeiten täglich hinter den Kulissen daran Routen zu planen, aktuelle Verkehrsmeldungen zu berücksichtigen und ihren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Nur dadurch war es FlixBus möglich in weniger als fünf (!) Jahren zu Europas größtem Fernbusnetz heranzuwachsen. Vergangenes Jahr bediente das Unternehmen mit circa 250.000 Verbindungen pro Tag rund 40 Millionen Kunden und steuert aktuell 1.400 Ziele in 27 Ländern an.

## Die Herausforderung

Damit das länderübergreifend agierende Unternehmen erfolgreich sein kann, müssen alle 14 europäischen Standorte stetig miteinander in Kontakt stehen. „Nur so können wir uns der schnelllebigen Verkehrsindustrie anpassen“, weiß Janine Pagel, Senior Manager für Workforce Management und Reporting bei FlixBus.

Da die internationale Expansion schneller Entscheidungen auf mehreren Ebenen bedarf, wurde eine Kommunikationslösung gesucht, die den Mitarbeitern eine möglichst einfach anzuwendende und problemlose Kommunikation ermöglicht. „Zudem sollte das System übergreifend auf jedem Gerät gleich funktionieren und in der Cloud behiimatet sein - wir wollten keine weiteren Server im Keller“, erklärt Pagel die Anforderungen.

Die schwierigste Aufgabe war es jedoch, die Mitarbeiter dazu zu bewegen, Video als Kommunikationstool zu nutzen. „Wir hatten Skype for Business und ein anderes Videosystem im Einsatz, das jedoch wenig benutzerfreundlich war“, sagt Pagel. „Die Mitarbeiter fanden sich nicht zurecht und die IT-Admins wurden unnötig belastet, wodurch zugleich die Scheu der Mitarbeiter wuchs.“



## Licht am Ende des (Autobahn-)Tunnels

Nachdem man sich verschiedene Lösungen angeschaut hatte, konnte schließlich nur StarLeaf auf allen Ebenen überzeugen. „Es ist erstaunlich, wie schnell die Mitarbeiter jede Hemmung und jedes Vorurteil gegenüber Videoanrufen verloren haben“, freut sich Pagel. „Ein großer Dank geht an das gesamte Infrastructure und Operations-Team, die eine reibungslose Integration möglich gemacht haben.“ Der Schlüssel zur erfolgreichen Implementierung war ebendiese schnelle Akzeptanz der Lösung im gesamten Unternehmen. StarLeaf habe die Notwendigkeit umständlicher IT-Verwaltungsprozesse beseitigt und die Scheu vieler Mitarbeiter in Bezug auf Videokonferenzen vollständig ad acta gelegt: „Es erleichtert jedem bei uns das Leben. Das beginnt bei unseren deutlich entlasteten IT-Abteilungen, geht über die tägliche Abstimmung im operativen Geschäft und endet bei Entscheidungen auf höchster Ebene.“

Den hohen Zuspruch belegen auch die Zahlen: FlixBus zählt derzeit 515 aktive StarLeaf User und verfügt über ein StarLeaf-Videosystem in jedem der 27 Meetingräume. „Da mit zwei Handgriffen jeder ein Meeting starten kann, ist die Häufigkeit von Videoanrufen enorm hoch.“ Die Anzahl klassischer, mit Kosten verbundener Telefonate habe sich seit der Einführung von StarLeaf um stolze 80 Prozent reduziert. „Doch die beste Lösung würde uns nichts bringen, wenn sie nicht stabil läuft – hier überzeugt StarLeaf jeden Tag aufs Neue.“ Dies zeige sich vor allem bei länderübergreifenden Meetings, die vom täglichen operativen Gespräch bis zu Konferenzen mit über 500 Teilnehmern reichen.

*Auch in finanzieller Hinsicht hat sich die Einführung von StarLeaf gelohnt: die Reisekosten konnten um rund 30 Prozent gesenkt werden. Den Grund dafür sieht Pagel in der Überlegenheit von Videoanrufen gegenüber dem klassischen Telefonat: „Seinen Gesprächspartner zu sehen, macht Anrufe sehr viel persönlicher. So werden Dienstreisen in vielen Fällen überflüssig.“*

*Das habe sich nicht nur auf die Kosten, sondern auch auf die Entwicklung des Unternehmens ausgewirkt: „Dank der Videomeetings treffen wir sehr viel schneller Entscheidungen - unsere Expansion hat durch StarLeaf nochmal einen regelrechten Kick erhalten. Vor allem unsere Geschäftsführung nutzt die Videoanrufe intensiv für in- und externe Beschlüsse. Beispielsweise wird bei Vorabgesprächen das persönliche Treffen in erster Instanz hinaufgeschoben, da die Videokommunikation viel im Vorfeld abfedert. Zeit ist Geld und mit StarLeaf sparen wir beides.“*

## Meetings im digitalen Zeitalter

Obwohl persönliche Treffen besonders im erweiterten Unternehmensumfeld weiterhin von Bedeutung sind, habe die einfache Verwendung des StarLeaf-Systems inzwischen jeden Erstanwender überzeugt. „Egal ob Skype, Polycom, Cisco oder Lifesize – wir können unsere Gesprächspartner auf jedem System erreichen. Das Resultat zeigt sich allein daran, wie sehr sich der Zeit- und Kostenaufwand für Dienstreisen reduziert hat. Dadurch, dass jeder direkt weiß, wie StarLeaf funktioniert, gibt es auch keinerlei Akzeptanzprobleme. Videoanrufe zählen inzwischen zur Routine für uns“, erläutert Pagel.



Entscheidend für die endgültige Wahl, war auch der Funktionsumfang. So erfreut sich besonders StarLeafs Meetingplanung für Outlook Kalender großer Freude: „Die Kalenderfunktion ist für uns besonders wichtig, da wir alle Meetings direkt aus unseren Kalendern heraus planen. Und dank des automatischen Versands der Einwahldetails an alle Teilnehmer, können selbst Externe problemlos beitreten.“ Hier komme zudem häufig die Aufnahmefunktion zum Einsatz, mit der wichtige Gespräche entsprechend dokumentiert und belegt werden können.

Die Möglichkeit Gäste zur Teilnahme über den Browser einzuladen nutzt FlixBus ebenfalls regelmäßig. Ob für Interviews mit Bewerbern oder für die Kommunikation mit mittelständischen Busunternehmen, die häufig nicht über entsprechende Hardwaresysteme verfügen. „Wir benötigen Systemlösungen, die genauso schnell, einfach und flexibel zu nutzen sind wie unser Produkt – und StarLeaf passt perfekt in dieses Schema. Wir wollten eine Rundum-Lösung und nicht 1.000 verschiedene Systeme. StarLeaf spiegelt unsere präzisen Anforderungen exakt wider.“ Das zeigt sich unter anderem bei täglichen Aufgaben, wo eine schnelle, unkomplizierte Abstimmung erforderlich ist: „Stürme, Megastaus, übermäßiger Zulauf auf Busse durch Bahnstreiks...auf den Straßen Europas gibt es eigentlich ständig Herausforderungen die schnell, effektiv und häufig länderübergreifend gelöst werden müssen. Ohne StarLeaf wäre das nicht so einfach möglich.“

## Videokommunikation als Schlüssel zum Erfolg

„Neben den bereits genannten Vorteilen für unser Unternehmen, spielt auch die Entlastung der Konferenzräume eine Rolle.“ Denn nicht nur auf dem Papier steht fest, das StarLeaf maßgeblich an der Transformation der Unternehmenskultur beteiligt ist. Die Zeiten, in denen Mitarbeiter für Meetings vor Ort sein mussten, sind passé. „Mit StarLeaf können wir von überall und auf jedem Gerät an Besprechungen teilnehmen. Beim Arbeiten im Home-Office, unterwegs in unseren Bussen, im Flughafencafé und sogar bei Stromausfällen (via Mobilgerät) – die Einsatzmöglichkeiten überzeugen uns jeden Tag aufs Neue. Man kann durchaus sagen, dass das gesamte Unternehmen positiv durch StarLeaf beeinflusst wurde“, resümiert Pagel.

Angesichts der beispiellosen vorangegangenen Roll-outs, plant Pagel bereits die nächsten Schritte: „Unser Ziel ist es, StarLeaf im gesamten Unternehmen zu implementieren – jeder Mitarbeiter von FlixBus soll StarLeaf verwenden.“

