

# trivago – europaweit und kundenfreundlich zum Inlandstarif erreichbar

## Kunde

trivago GmbH

## Tätigkeit

Hotelsuche mit online Vergleichsservice für Hotelpreise

## Branche

Online Portal – Reisebranche

## Herausforderung

Leichtere Erreichbarkeit für internationale Partner durch nationale Telefonnummern in den jeweiligen Ländern. Reduktion der Telefonkosten, insbesondere für Auslandsgespräche. Ein einziger Anbieter und Ansprechpartner für alle Services.

## Produkte und Services

VoIP Access (internationaler SIP-Trunk), IP VPN, IP Access, Colt Conferencing

## Partner

TELETO

trivago®

## Mit dem europaweit einzigartigen SIP-Trunking von Colt können trivago-User in sechs europäischen Ländern zum Ortstarif mit der Zentrale in Deutschland telefonieren

Die Geschäftsidee ist bestechend: trivago baut per Internet eine Brücke zwischen Menschen, die Hotelzimmer suchen, und Hotels, die ihre Zimmer anbieten. Dabei überprüft die trivago-Suchmaschine im Moment der Anfrage Beschreibungen, Bewertungen, Bilder und Preise von 199 verschiedenen Seiten und Portale. Mit dieser Strategie erhalten die potenziellen Gäste einen umfassenden Überblick zur Qualität eines Hotels. Mit diesem Konzept ist trivago in knapp neun Jahren zu einem international tätigen Unternehmen geworden. Fast 500 Mitarbeiter aus mehr als 60 Ländern arbeiten in der Zentrale in Düsseldorf.

## Man muss auch miteinander sprechen

Auf der trivago Webseite suchen potenzielle Gäste nach ihrem individuell besten Hotel. Hotels und Pensionen können über die Webseite ein Profil einrichten und ihre Angebote in Wort und Bild präsentieren. Der telefonische Kontakt ist für die externe und interne Kommunikation jedoch ebenso wichtig. Ob Human

Resources, Public Relations oder Marketing – das Telefon ist ein unverzichtbares Tool, denn vieles lässt sich im Gespräch einfacher und besser klären als online.

trivago hat von Anfang an auf eine internationale Belegschaft gesetzt: Mitarbeiter mit spanischer Muttersprache betreuen den spanischen Markt, Hotels in Frankreich haben französische Ansprechpartner, wer aus Portugal anruft, spricht mit einem portugiesischen Muttersprachler. Doch weil dieses internationale Team in Düsseldorf sitzt, stand trivago vor einer wirtschaftlichen Herausforderung: Telefongespräche ins Ausland sind teuer. Wenn man jemanden per Anrufbeantworter um einen Rückruf bittet, passiert häufig nichts – denn der Anrufer muss ja ebenfalls ein teures Auslandsgespräch führen, um dann möglicherweise mit jemandem zu reden, der eine andere Sprache spricht.

## Madrid – Düsseldorf zum Ortstarif?

Die Frage war nun, wie man die Kosten für Telefongespräche mit dem Ausland signifikant senken könne. Dabei sollten die User in den internationalen Märkten eine Nummer im eigenen Land anrufen können – auch wenn der Gesprächspartner tatsächlich in der trivago-Zentrale in Düsseldorf ist. In der Zentrale muss sichergestellt sein, dass der Anrufer in seiner Sprache begrüßt wird.



// **Colt hat uns mit seiner Telefon- und Datentechnologie beim schnellen Wachsen unterstützt. Man kennt unsere Anforderungen von Grund auf und geht auf uns ein. Das ist sehr angenehm. //**

Florian Schürfeld  
IT-Verantwortlicher  
trivago GmbH

Seit 2005 betreut Colt-Partner Teleto aus Düsseldorf trivago, wenn es um Telefonie und Datennetze geht. Während des rasanten Wachstums hatte man immer wieder Lösungen gefunden, um dem Bedarf nach größerer Bandbreite und besserer Performance gerecht zu werden.

„Die professionelle Beratung durch Colt und seinen Partner Teleto hat uns in IT-Hinsicht das schnelle Wachstum ermöglicht“, erinnert sich Florian Schürfeld, IT-Verantwortlicher bei trivago. „Unsere Anforderungen sind bekannt. Da brauche ich nicht jedes Mal alles ganz von vorn zu erklären. Das ist sehr angenehm.“

### **Sechs auf einen Streich**

Auch in Sachen IP-Telefonie war Colt hinsichtlich Zuverlässigkeit, Sicherheit und Gesprächsqualität der richtige Partner für die aufstrebende trivago. Da die IP-Telefonie-Lösungen von Colt den jeweiligen nationalen Vorschriften entsprechen, konnte man hier eine europaweit einzigartige Lösung implementieren. Innerhalb weniger Wochen wurde eine IP-VPN-Zuführung nach Düsseldorf geschaltet, dazu kamen SIP-Trunks in allen Ländern, in denen Colt selbst oder über Partner Telefonnetze betreibt. So wurden die sechs Länder Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Portugal und Spanien angebunden. Hier hat trivago nun jeweils eine nationale Rufnummer, und die Gespräche werden über das Colt Netzwerk direkt nach Düsseldorf geroutet.

Das Einrichten war völlig problemlos. „Colt hat die Rufnummern geschaltet und uns die Zugangsdaten mitgeteilt“, sagt Florian Schürfeld. „Diese Daten haben wir dann in unserer PBX-Anlage eingegeben und die üblichen Wählregeln und Zuordnungen zu den internen Telefonen festgelegt. So haben wir alles unter Kontrolle und nur einen Ansprechpartner für technische Fragen oder mögliche Erweiterungen für alle relevanten Länder. Das macht uns das Leben deutlich leichter.“

Mit Colt als einzigem Provider für sämtliche Telefonservices ist das technische Management von Düsseldorf aus problemlos möglich. Auch Administration und Controlling profitieren: Für sämtliche Anschlüsse gibt es nur eine Telefonrechnung – und die ist erheblich niedriger als vor der Installation der SIP-Trunks, weil nur noch Inlandsgespräche geführt werden. Vor allem aber ist das Ziel, dass Kunden und Partner aus dem Ausland ohne „psychologische Schwelle“ bei trivago anrufen, damit erreicht.

### **Partnerschaft für morgen, übermorgen und noch länger**

Das Feedback der Mitarbeiter ist ausgezeichnet. „Wir werden heute als das wahrgenommen, was wir sind: ein international aufgestelltes und weltweit tätiges Unternehmen“, sagt Elke Schlager, PR-Verantwortliche. „Es mag überraschen, dass die nationale Telefonnummer in dieser Zeit der Servicenummern und Call-Centers so wichtig ist. Doch für viele User kann die deutsche Rufnummer ein große Hürde sein, die wir dank Colt abbauen konnten und weiterhin abbauen werden.“

Während trivago weiterhin rasant wächst und das Angebot auf immer mehr Länder ausweitet, baut Colt sukzessive das Angebot für internationales SIP-Trunking aus. Florian Schürfeld, das trivago-Team und die User in aller Welt können sich darauf verlassen, dass auch die Länder, die bisher noch nicht per SIP angebunden sind, nach und nach angeschlossen werden.

### **Kontakt**

Telefon: **+49 (0)69 56 60 60**

E-Mail: **info@colt.net**

Internet: **www.colt.net/de**