

Wie **Forward Air** ihr **Contact Center** migrierte und monatlich **40.000 Dollar** sparte



Die Forward Air Corporation ist ein führender Anbieter von Bodentransport- und Logistikdienstleistungen für den nordamerikanischen Luftfracht- und Express-Teilladungsmarkt (LTL). Das Unternehmen ist seit 1990 tätig und verfügt über mehr als 90 Standorte an oder in der Nähe von grossen Flughäfen in den USA und Kanada.



Über **6.500 Mitarbeiter**, davon über **1.700 direkt abhängig** von **Collaboration-Technologie**



Über **90 Standorte** und **12 regionale Sortierzentren**



Termingebundene Frachtlieferungen



Keine unterbrochenen Anrufe mehr, standardisierte Infrastruktur



Modernisierung der Infrastruktur hin zu cloudbasierter Unified Communications

Ausgangslage

Ransomware ist eine ständige Bedrohung im Transport- und Logistikbereich. Forward Air und seine 6.500 Mitarbeiter mussten kurz vor der COVID-19-Pandemie selbst einen Ransomware-Angriff abwehren. Dieser legte den Betrieb einen Monat lang vollständig lahm. All dies geschah inmitten einer umfassenden Überarbeitung der alten IT- und Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmens.

Doch, springen wir in die Gegenwart: Forward Air hat ein ambitioniertes Projekt abgeschlossen, das zunächst zum Scheitern verurteilt schien. Die neue Umgebung hat zu monatlichen Einsparungen in Höhe von 40.000 US-Dollar geführt.

Erfahren Sie nun, wie Senior Network Engineer Ramon De La Cruz und sein Team das erreicht haben.



Ransomware-Angriff

COVID-19 Pandemie



Der Anbieter von Forward Air verschob seine geplante Einführung von **Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)**.

Die Challenge - Umgang mit den Herausforderungen einer komplexen Migration

Der Ransomware-Angriff war nur der Anfang. Es folgte die COVID-19-Pandemie, die die Belastung der veralteten Infrastruktur von Forward Air noch verstärkte. Dann verzögerte der Anbieter von Forward Air die geplante Implementierung von Packaged Contact Center Enterprise (PCCE), und Mitte 2020 fehlten Forward Air immer noch virtuelle Maschinen für die Umgebung.

Forward Air stand vor grossen Herausforderungen

Support-Teams waren oft mit Krisenfällen beschäftigt. Die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterzufriedenheit litten darunter. Der ständige Wechsel in der IT-Führung verhinderte die dringend benötigte Standardisierung. Letztendlich überwogen die operativen Risiken die Vorteile der Fortführung des Status quo.



Fragmentierte Telefonsysteme an verschiedenen Standorten (ShoreTel, RingCentral, verschiedene Anbieter).



Die Mitarbeiter konnten nicht zwischen verschiedenen Netzwerken wählen.



Überlastete SIP-Trunks verursachen abgebrochene Anrufe und verzerrte Audioübertragung



Probleme bei der Bearbeitung eingehender Anrufe



Veraltete Systeme ohne Dokumentation

Im Laufe des Projekts stellten De La Cruz und sein Team eine Reihe von zusätzlichen Problemen fest, die vor der Migration gelöst werden mussten. So fehlten beispielsweise bei vielen Standorten von Forward Air die erforderlichen Lagepläne, was ein separates Standortgutachten erforderlich machte. Die Anrufabläufe von UCCX mussten noch ordnungsgemäss dokumentiert werden.

Und ohne dass De La Cruz dies zu diesem Zeitpunkt wusste, würde sein Managed Services Provider plötzlich aus dem Geschäft mit Cisco Hosted Collaboration System (CHCS) aussteigen, sodass Forward Air gezwungen war, auf Cisco Direct Integration umzusteigen.

“Wir brauchten eine Lösung, um alles auf ein globales Enterprise-Voice-System umzustellen. Ein zentralisiertes System für alle Endgeräte und Standorte, das unseren Mitarbeitern eine effizientere Kommunikation ermöglicht. Das war unser Ziel.“

Ramon De La Cruz, Senior Network Engineer bei Forward Air

Umstellung auf Webex Contact Center

De La Cruz leitete den Übergang von Forward Air zu einer cloudbasierten Plattform, die die Vielzahl unterschiedlicher Legacy-Systeme ersetzte. Das Ziel war es, eine nahtlose Kommunikation zwischen allen Standorten zu ermöglichen, vor allem mithilfe von Webex Contact Center und Webex Calling.



Die Implementierung umfasste:

- Umstrukturierte **Call Flows**
- **Standardisierte Gerätekonfigurationen**
- Skalierbare **Workflow-Bereitstellung**
- Real-time **Reporting-Dashboards**
- **Schulung** von Agenten und Vorgesetzten vor Ort
- **Veränderungen** im **Management** und **kulturelle Neuausrichtung**

Das Team implementierte neue Webex-Funktionen wie **“Courtesy Callback”, “Estimated Wait Time”** und **“RONA-Tracking”**.

Diese Umstellung hat nicht nur langjährige technische Herausforderungen gelöst, sondern auch die Grundlage für kontinuierliche Innovationen geschaffen – darunter Pläne für:

1. Integration von Webex in Salesforce Service Cloud Voice

2. Erweiterung um neue digitale Kommunikationskanäle



Forward Air ist von der CHCS-Plattform zu Cisco DI migriert, ohne eine einzige Telefonnummer zu verlieren.

Diese Implementierung erforderte eine sorgfältige Koordination über mehr als 90 Standorte hinweg. De La Cruz und sein Team führten die Migrationen Standort für Standort durch, wobei sie zuerst Terminals mit hohem Durchsatz priorisierten und umfassende Protokolle für Benutzertests einsetzten.

Sie bewältigten komplexe infrastrukturelle Herausforderungen, darunter die analoge Integration von Dock-Lautsprechern, ATA-Konfigurationen für alte Geräte und die Zertifikatsverwaltung über mehrere Cluster-Umgebungen hinweg.

Solide Grundlage für die Zukunft

Die Umstellung hatte unmittelbare Auswirkungen auf den Betrieb: monatliche **Einsparungen bei den Lizenzkosten in Höhe von 40.000 US-Dollar**, keine unterbrochenen Anrufe und keine SIP-Überlastungsprobleme mehr sowie eine standardisierte Infrastruktur, die den Supportaufwand erheblich reduzierte.

Neue Funktionen, wie die Einführung von real-time Reporting-Dashboards, sorgten für mehr Transparenz und Verantwortlichkeit. Teams, die sich zuvor gegen Veränderungen gewehrt hatten, begannen, sich mit Leistungsdaten auseinanderzusetzen und ihre Abläufe zu optimieren.

Vorgesetzte verfolgen nun die Leistung der Warteschleifen, RONA-Trends und abgebrochene Anrufe über Webex Analytics. Diese Tools haben nicht nur die Kundenzufriedenheit verbessert, sondern auch die Arbeitsmoral der Mitarbeiter gesteigert und damit die Voraussetzungen für weitere Innovationen durch eine tiefere Integration mit Salesforce und kontinuierliche Investitionen in KI-gestützte Funktionen geschaffen.



Zeitplan

~4–5 Jahre von der Konzeption bis zur vollständigen Implementierung



Umfang

Über 90 Standorte, 6.500 Mitarbeiter, über 1.700 Nutzer der Kollaborationsplattform



Finanzen

Monatliche Einsparungen von 40.000 US-Dollar bei den Lizenzkosten



Organisatorisch

- Standardisierte Infrastruktur
- Verbesserte Anrufzuverlässigkeit
- Neue Erkenntnisse durch Real-Time Insights
- Keine verlorenen Telefonnummern
- Keine unterbrochenen Anrufe mehr
- Standardisierte Infrastruktur



Nächste Schritte

Für die Zukunft plant Forward Air die Einführung von **Festnetztelefonen der Serien 6800/8800/9800** im gesamten Unternehmen sowie die **Erweiterung um SMS/MMS- und digitale Kommunikationskanäle**. Ausserdem hat Forward Air Bucher + Suter Managed Services mit der **Cloud-Migration von Webex Calling beauftragt**.

In der nächsten Phase des Programms werden alle **DID-Nummern auf Cloud Connected PSTN migriert**, wobei die Fertigstellung für Januar 2026 geplant ist. Ab dem ersten Quartal 2026 wird der Schwerpunkt auf die **Migration aller Nicht-WxCC-Standorte von DI zu einer Multitenant-Umgebung** verlagert.

Unser Ziel ist es, Forward Air dabei zu unterstützen, eine widerstandsfähige Infrastruktur aufrechtzuerhalten, die mit dem Unternehmen wächst.



Wenn Sie selbst eine umfangreiche Migration Ihrer bestehenden Unified-Communications- und CX-Plattform vornehmen müssen, kann Bucher + Suter Ihnen dabei helfen.

Kontaktieren Sie unsere Webex Experten noch heute!

