

DAMOVO UCC-LÖSUNG FÜR DIE REWE INFORMATIONEN-SYSTEME GMBH (RIS)

„Damovo hat uns im gesamten Projekt hervorragend unterstützt. Durch den Einsatz der neuen, innovativen Funktionalitäten erwarten wir eine Effektivitätssteigerung unserer Geschäftsprozesse.“



DIE REWE GROUP & RIS



Branche:

Handel und Touristik

Region:

Europa

Unternehmensgröße:

ca. 330.000 Mitarbeiter

Umsatz:

50 Mrd. € (2014)

www.rewe-group.com

Über die REWE Group & RIS

Die REWE Group ist mit einem Umsatz von über 50 Milliarden Euro (2014) und derzeit über 330.000 Beschäftigten einer der führenden Handels- und Touristikkonzerne in Deutschland und Europa.

Die Rewe Informations-Systeme (RIS) ist der zentrale, internationale Lösungsanbieter der REWE Group, wenn es um Informations- und Telekommunikations-Systeme geht. Die RIS plant, projiziert, entwickelt, konfiguriert und betreibt weltweit effiziente und innovative Systeme. Rund 800 IT-Spezialisten setzen Standards für den Einsatz von IT im Handel und entwickeln neue Technologien für die Handelsbranche.

Understand

Schon früh erkannte die RIS die Vorteile der IP-Telefonie. Durch die Neuausstattung des Standortes Rosbach (bei Frankfurt) sowie durch den Umzug eines Kölner Unternehmensbereiches in ein neues Gebäude, bot sich 2004 die Gelegenheit mit dem Cisco Call Manager erstmals IP-Telefonie einzusetzen und diese in die bestehende Aastra TK-Infrastruktur zu integrieren.

Wie in vielen Firmen setzt auch die RIS auf Microsoft als strategischen Partner in ihrer Office Umgebung. 2010 sammelte RIS erste Erfahrungen mit dem Office Communication Server (OCS) als Kommunikationslösung in einer Testumgebung. Nach einer ausgiebigen Testphase, welche durch Damovo intensiv betreut wurde, entschied man sich, die Vorteile aus beiden Welten (Cisco und Microsoft) zu verschmelzen. Im Jahr 2012 wurde Damovo damit beauftragt, den bestehenden Cisco CallManager Cluster und den Microsoft OC Server miteinander zu verbinden.

Deliver

Additiv zu der kontinuierlich gewachsenen TK-Infrastruktur (Hersteller Aastra), erarbeitete Damovo für die REWE ein Konzept, das den Cisco CallManager als Hauptbaustein der neuen Lösung vorsah. Zudem wurde die Einführung von 4 Vermittlungsplätzen (PeterConnects der Firma JDM Software) geplant, die am Tag bis zu 1.000 Anrufe bearbeiten. Anrufe können priorisiert aus der Anruferqueue abgefragt werden und das System bietet die Möglichkeit alle Teilnehmer zu unterstützen. Damovo berät die RIS, setzt die Projekte um und unterhält einen umfangreichen Servicevertrag für die vorhandene Lösung.

Improve

Damovo plante und führte die UCC-Lösung (Cisco CallManager und Microsoft OCS) für die REWE Informations-Systeme GmbH (RIS) in Rosbach, Köln und Venlo ein. Angeschlossen wurden zudem Vermittlungsplätze „PeterConnects“ der Firma JDM Software.

Heute bedient ein zentrales Cluster von

5 Cisco Communications Server etwa 5.000 Teilnehmer. RIS setzt weiter auf eine stabile und für den Endanwender vertraute TK-Plattform, hat diese aber um zusätzliche Unified Communication Features, welche das ebenfalls vertraute „Look and Feel“ von Microsoft haben, erweitert. Zu den neuen Funktionalitäten zählen: Video, Presence, Chat / IM, Desktop Sharing, Einbindung von Mobil Teilnehmer (Apple, Android und Nokia Symbian).

“Damovo hat uns im gesamten Projekt hervorragend unterstützt. Durch den Einsatz der neuen, innovativen Funktionalitäten erwarten wir eine Effektivitätssteigerung unserer Geschäftsprozesse. Zudem betonen wir unsere Marktposition als moderner, junger Arbeitgeber.”

Jürgen Wagner,

Leiter Voice- & Conference-Service bei der RIS

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk.

Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.de