

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

ZUKUNFTSSICHERE ITK-LÖSUNG FÜR GARANTIE-DIENSTLEISTER WERTGARANTIE

„Wir haben jetzt die Fundamente gelegt und sind zukunftsicher aufgestellt. Die neue IP-Lösung von Damovo bietet leistungsstarke Funktionen in den Kernbereichen IP-Telefonie, Contact Center und Unified Messaging. Sie lässt sich einfach verwalten, ist modular aufgebaut und kann jederzeit angepasst oder erweitert werden.“



WERTGARANTIE



Branche:
Versicherungen

Region:
Deutschland, Österreich &
Schweiz

Unternehmensgröße:
ca. 340 Mitarbeiter

www.wertgarantie.de

Über WERTGARANTIE AG:
Wertgarantie in Hannover ist der Garantie-Dienstleister Nr. 1 in Deutschland im Bereich Konsumelektronik, Hausgeräte und Fahrräder. Seit 1963 bietet das Unternehmen Garantie-Lösungen über die gesetzliche Gewährleistung hinaus und führt einen Vertragsbestand von über 1,4 Millionen Kunden.

Über 5.400 Partner in Deutschland, Österreich und der Schweiz kooperieren inzwischen mit Wertgarantie; die Tochtergesellschaft European Warranty Partners SE ist daneben auch in den Niederlanden aktiv. Aktuell beschäftigt die Unternehmensgruppe, die sich zu den 100 besten Arbeitgebern Deutschlands zählen darf, 340 Mitarbeiter.

Understand

Der Spezialversicherer hatte sich entschieden, seine TK-Lösungen, die seit mehr als zehn Jahren zuverlässig im Einsatz waren, auf den neuesten Stand zu bringen. Als Ergebnis einer Marktrecherche und der Ausschreibung ging der Auftrag zur Einführung neuester Technologien in den Bereichen IP-Telefonie, Contact Center und Unified Messaging an Damovo. Eine wichtige Rolle bei der Entscheidung spielte das Know-how und die umfangreichen Erfahrungen beim Management von ITK-Systemen, denn Damovo betreute mit einem Serviceteam bereits die zuvor genutzte TK-Anlage.

Deliver

Kernstück der neuen Infrastruktur ist der Cisco Unified Communications Manager. Zweiter wichtiger Bestandteil der Lösung ist eine Unified-Messaging-Komponente mit Voicemail, Fax und SMS-Integration in MS Exchange, einschließlich Erreichbarkeitsmanagement für 150 Teilnehmer auf Basis der Lösung Caesar von Caseris.

Als Client für alle Unified-Messaging-Applikationen kommt MS Outlook zum Einsatz. Ebenfalls integraler Bestandteil der Caseris-Applikations-Suite ist eine CTI-Lösung für 150 Mitarbeiter im Office-Bereich. Die dritte Komponente bildet eine Applikation für den Kundendienst. Konkret geht es dabei um die Contact Center Suite AgentOne von Sikom für 150 Agenten und 15 Supervisoren.

Improve

Durch die redundante Auslegung des Media Convergence Servers wird ein Maximum an Ausfallsicherheit und Hochverfügbarkeit des Kommunikationssystems gewährleistet. Kai Brennecke, Projektleiter bei Wertgarantie in Hannover, erklärt zufrieden die hauptsächlichen Vorteile des neuen Systems.

Wir haben jetzt die Fundamente gelegt und sind zukunftssicher aufgestellt. Die neue IP-Lösung von Damovo bietet leistungsstarke Funktionen in den Kernbereichen IP-Telefonie, Contact Center und Unified Messaging. Sie lässt sich einfach verwalten, ist modular aufgebaut und kann jederzeit angepasst oder erweitert werden.“

Kai Brennecke,
Projektleiter Wertgarantie

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
