
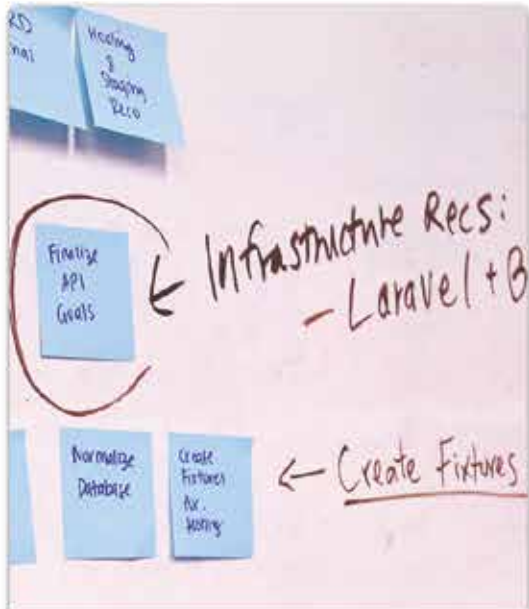


DAMOVO SERVICES



Unser Service Spektrum umfasst Consulting, Projekt- und Transition Management, Implementierungen, Professional & Integration Services, Services für Systemintegratoren sowie Managed Services. Wir begleiten Sie über den gesamten Lebenszyklus und unterstützen Sie dabei, Ihre ITK-Systemumgebung nachhaltig zu optimieren.



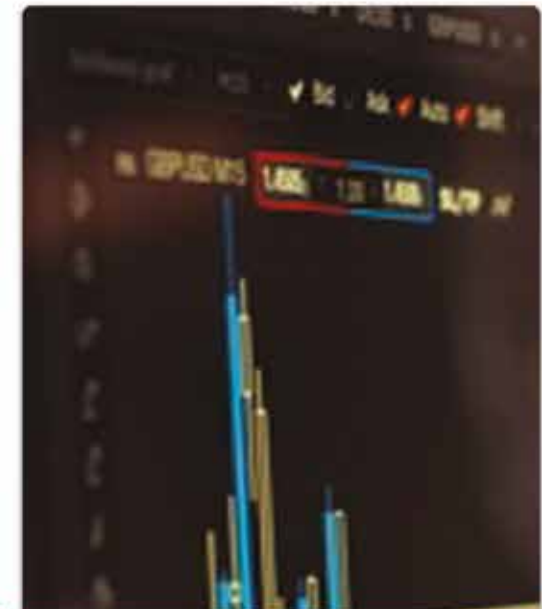
PLAN



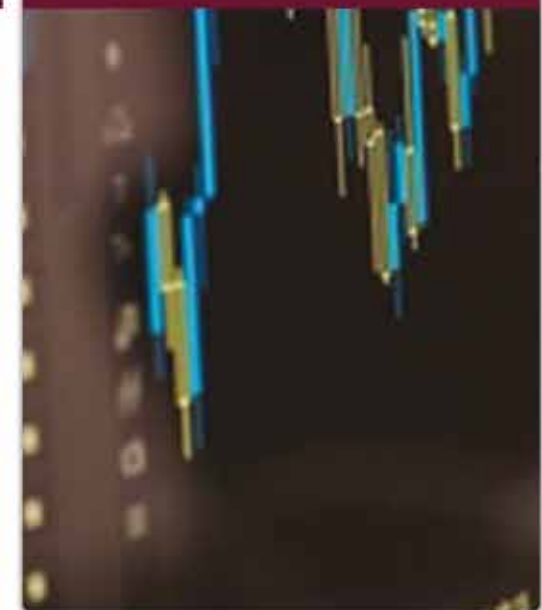
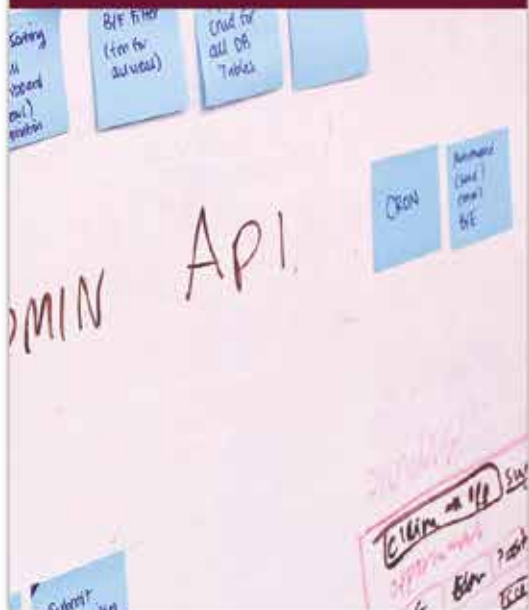
BUILD



RUN



IMPROVE



Consulting

Eine gute ITK Strategie sollte nachhaltig sein und Ihre aktuellen sowie zukünftigen Geschäftsanforderungen unterstützen. Sie nimmt direkten Einfluss auf den Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens. Somit sind die Festlegung übergeordneter Ziele und die Berücksichtigung kritischer Erfolgsfaktoren essentiell für jede Veränderungsmaßnahme und jeden Geschäftsprozess. Unsere Experten setzen ihre jahrelange Erfahrung und umfassende Branchenkenntnis bei der Durchführung einer Bestandsanalyse ein, aus der Handlungsempfehlungen abgeleitet werden, die Sie bestens für die digitale Zukunft aufstellen.

Konkret umfasst das Consulting Technologie-Benchmarks, Strategieentwicklungen, beispielsweise im Kontext von All IP, und die Durchführung von Netzwerk Assessments, Security Audits sowie Voice Readiness Checks.

Zusätzlich beraten wir Sie auch bei der Beurteilung des optimalen Beschaffungs- und Betriebsmodells. Ob die Services on-premise oder über eine private beziehungsweise public Cloud bezogen werden, ob sie als Managed Service oder in Eigenverantwortung betrieben werden – wir finden die für Sie beste Lösung. Dabei spielen die Kenntnisse und Verfügbarkeit Ihrer Mitarbeiter sowie das geforderte Service-Level für Ihre Business Continuity eine wichtige Rolle.

Projekt & Transition Management

Jede Transition ist mit Risiken verbunden. Unsere erprobten Prozesse und umfassenden Kenntnisse bei Einführungs- und Migrationsprojekten sind der Schlüssel zur Minimierung dieser Risiken. Dabei vertraut Damovo auf bewährte Methoden und Standards und langjähriger Erfahrung bei der Durchführung komplexer Projekte. Unsere Experten wenden die PRINCE2-Methodik an und unser Service-Management basiert auf dem ITIL V3 Standard.

Professional & Integration Services

Damovo ist auf Unified Communications & Collaboration, Contact Center und Unternehmensnetzwerke spezialisiert und das on-premise oder aus der Cloud.

Wir verstehen nicht nur die Technologie, sondern auch die Geschäftsprozesse, die sie bestmöglich unterstützen soll. Wir implementieren Lösungen, erweitern bestehende Funktionalitäten entsprechend Ihrer Anforderungen und integrieren die für Sie relevanten Applikationen.

Service Support

Von der Aufnahme Ihres Anliegens bis hin zur Lösung begleitet Sie unser Expertenteam schnell und kompetent. Unser multilinguales Customer Service Center steht Ihnen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr über alle Service-Level hinweg zur Verfügung. Darüber hinaus sichert sich Damovo mit strategischen Allianzen den optimalen Zugang zum Know-How der wichtigsten Technologiepartner.

Managed Services

Wir übernehmen die Betriebsverantwortung für ausgewählte IT-Services. Die richtige Mischung aus Automatisierungsgrad, Standardisierung, aber auch Flexibilität unserer Services, Prozesse und Mitarbeiter sind das Erfolgsrezept für eine hervorragende Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern und Ihrem Ecosystem. Nahtlose Integration und das Überwinden von Schnittstellen sind in diesem Zusammenhang die Schlüsselbegriffe. Als Service-Partner für Ihre Systemumgebung und Ihre IT-Services haben wir den Anspruch Ausfälle und Beeinträchtigungen auf ein Minimum zu reduzieren. Aus diesem Grunde überwachen wir – bei Bedarf auch Ende-zu-Ende – alle am IT-Service beteiligten Komponenten proaktiv, um einzugreifen, ehe eine Störung bemerkbar ist und zu erheblichen Beeinträchtigungen führt. Ein transparentes Berichtswesen über die System- und Serviceperformance ist für uns selbstverständlich. Unter Einsatz von Analysetools werden Schwachstellen aufgedeckt und Verbesserungspotenziale identifiziert. In regelmäßigen Review Meetings treten wir mit Ihnen in den Dialog, verbunden mit der Zielsetzung, nachhaltig exzellenten Service zu leisten.

Service für Systemintegratoren

Als Systemintegrator wird von Ihnen erwartet komplexe Services im Rahmen eines einzigen Managed Service Angebots bereitzustellen. Allerdings ist es nicht immer wirtschaftlich sinnvoll, die notwendigen Kompetenzen selbst zur Verfügung zu stellen, um alle Kundenwünsche abzudecken. An dieser Stelle können wir Sie unterstützen.

Wir bieten Global Managed Services für die Bereiche Voice, Desktop Management, Contact Center und Enterprise Networks. Dank unserer flexiblen Einsatzplanung sowie einem umfangreichen, zertifizierten Partnernetzwerk, können wir als Teil Ihres Unternehmens agieren, sodass Sie Ihren Kunden ein wettbewerbsfähiges internationales Service Delivery Modell anbieten können.

Durch unsere Betreuung Ihrer internationalen Kunden erweitern Sie Ihre Geschäftstätigkeiten außerhalb Ihres Kernmarktes und steigern dadurch den Kundenmehrwert.



CUSTOMER SERVICE CENTER

Störungen, Anfragen etc. können über das Damovo Service Portal oder per Anruf, rund um die Uhr über alle Service-Level hinweg an das mehrsprachige Customer Service Center gemeldet werden. Das Ticketrouting erfolgt automatisiert, aufgrund der Produktzuordnung.

NETWORK OPERATIONS CENTER

Wir verfügen über 4 Network Operations Center in ganz Europa – in Deutschland, Irland, Polen & Belgien. Eingehende Tickets werden unter Berücksichtigung der Priorität und der damit verbundenen SLA's zugewiesen und entsprechend bearbeitet. 94% aller Service-Anfragen werden remote gelöst.

COMPETENCE TEAMS

Unsere Kompetenzteams bestehen aus technischen Beratern mit entsprechenden Zertifizierungen der Technologie-Hersteller. Unsere Experten sind für alle komplexen Level 3 Vorfälle verantwortlich, unterstützen Sie bei der Implementation komplexer Lösungen und entwickeln kundenindividuelle Konzepte. Darüber hinaus führen sie Workshops durch und sind die Schnittstelle zu unseren Partnern bei Problemlösungen.

FIELD SERVICE

Wir verfügen über eine flächendeckende Serviceinfrastruktur und haben in allen Regionen einen On-site Bereitschaftsdienst etabliert, sodass der Service unter Einhaltung der SLA's an 365 Tagen rund um die Uhr erbracht wird.

LOGISTIK

Ersatzteile werden flächendeckend bereitgestellt – entweder durch Bevorratung in Lagern oder durch mit dem Hersteller vereinbarte SLA's.

Damovo liefert technologie-basierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit. 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 Managed 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 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Heerdter Lohweg 35
40549 Düsseldorf
Germany

E-Mail: dialog.germany@damovo.com
Telefon: + 49 211 8755 40



4 mehrsprachige Network Operations Centres in Deutschland, Irland, Polen und Belgien sind 24x7 für Sie da und managen 1,5 Mio. Ports.



Ausgezeichnet als Leader Managed LAN Services von der Experton Group



Wir haben Ciscos „Innovation Partner Award 2017“ gewonnen sowie den „Customer Satisfaction Excellence Award“ 16 Mal in Folge.



Unabhängig vom Betriebsmodell entwickeln wir für Sie immer ein individuell optimiertes Servicekonzept