



DAMOVO

All-IP ready - zukunftssichere
und innovative
Kommunikationslösung



Change Driver

Das ISDN-Zeitalter geht zu Ende – nicht nur in den Privathaushalten, sondern auch in den Unternehmen. Anlass für den Wechsel in die All-IP-Welt ist oft das Ende des Lebenszyklus einer zuvor langjährig genutzten TK-Anlage. Dies war auch bei einem Unternehmen im Banken und Versicherungsumfeld eine der Ursachen für eine grundlegende Erneuerung der TK-Infrastruktur, deren Support durch den Hersteller Ende 2015 eingestellt wurde.

TK-seitig ging es um Aspekte wie die Einführung von VoIP, die Vorbereitung zur Nutzung von SIP-Trunks auf der Carrier-Seite, die Integration von Bestandssystemen, die auf der TK-Infrastruktur aufsetzen, wie Contact Center und Faxsysteme.

Die Erneuerung bot zudem die Chance der Nutzung von Unified-Communications (UC)-Diensten, wie Chat-, Video-, Web-Conferencing- und Desktop-Sharing-Funktionen.

DAMOVO





DAMOVO



Damovo Approach

Die umgesetzte Lösung besteht aus einem redundant ausgelegten und damit hochverfügbaren Cisco Communications Manager Cluster als Kernstück und Session Border Controller (Cisco Router 3945) für SIP-Calls.

Dazu kommen die Video-Infrastruktur und Raumsysteme, eine Collaboration-Edge-Architektur für den Anschluss von rund 1.000 Smartphones, die Integration in WebEx-Cloud-Dienste, Cisco Jabber mit Anbindung an IBM Notes für den Innen- und Außendienst und 4.000 neue Cisco-IP-Telefone.

Im Rahmen eines Proof of Concept konnte Damovo die geforderten zentralen Funktionalitäten nachweisen, beispielsweise auch die Einbindung der Nice-Sprachaufzeichnung und die Integration des Sikom-Contact-Centers. Die Verantwortung für den Service liegt auch nach Projektabschluss bei Damovo.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert die **Mitarbeiter**

Auch wenn viele Mitarbeiter sich in der Anfangsphase an neue Telefone und neue Software gewöhnen mussten, ist dies in der Zwischenzeit kein Thema mehr. Ganz im Gegenteil: Die Mitarbeiterproduktivität und Zufriedenheit sind heute deutlich gestiegen. Durch die Vereinheitlichung der Geräteinfrastruktur und die Einbindung von Smartphones ist jetzt ein flexiblerer Einsatz der Mitarbeiter in der Hauptverwaltung und an Telearbeitsplätzen möglich.

So profitiert das **Unternehmen**

Eine moderne Kommunikationsinfrastruktur ist der zentrale Baustein für eine zukunftsfähige Ausgestaltung des Kerngeschäfts. Mit der neuen Lösung kann die Beratungsqualität kontinuierlich verbessert und der Kundennutzen durch effizientere Abläufe spürbar erhöht werden.

Es gibt bereits erste Überlegungen, die aktuell nur von Mitarbeitern eingesetzte Lösung auch gezielt für Partner oder sogar für Kunden, etwa zur Videokommunikation, zu nutzen.