

**Umstellung auf eine neue UC- & Contact Center
Lösung im öffentlichen Sektor
- Akzeptanzmanagement als Erfolgsfaktor**



Change Driver

Momentan betreibt eine Stadt in Deutschland, mit knapp 3.000 Beschäftigten, die dezentral auf ca. 150 Standorte verteilt sind, eine 10 Jahre alte Telefonanlage mit ca. 2.400 Anschlüssen für Telefone und Faxgeräte.

Um den gestiegenen Erwartungen und Anforderungen an eine moderne Verwaltung gerecht zu werden, wird deshalb eine zukunftsorientierte Unified Communications Gesamtlösung angestrebt.

Die besondere Herausforderung besteht darin, dass viele unterschiedliche und alte, verkrustete Strukturen gewachsen sind, die es zu verändern und zu vereinheitlichen gilt. Darüber hinaus soll das vom Land freigegebene Budget, das dem Unternehmen aus dem öffentlichen Sektor zugesprochen wurde, eingehalten werden.



DAMOVO



Damovo Approach

Die von Damovo angebotene Lösung umfasst den Cisco Unified Communications Manager (CUCM) sowie eine Contact Center Lösung von Cisco. Um den besonderen Herausforderungen der Umstellung auf eine neue Arbeitsweise gerecht zu werden, wurde ein frühzeitiger Akzeptanz-Workshop bei der Stadt durchgeführt. Dieser brachte folgende Ergebnisse:

- Einrichtung von Showrooms
- Info-Veranstaltungen an den Hauptstandorten
- Ernennung von Standort Champions
- Produktion von Video Tutorials mit den Mitarbeitern des Kunden

Diese Aktionen halfen dem Kunden frühzeitig seine Mitarbeiter auf die neue Cisco UC Lösung vorzubereiten und diese aktiv in den Veränderungsprozess mit einzubeziehen.



Customer Value

DAMOVO

So profitieren die **Mitarbeiter**

Die Mitarbeiter fühlten sich frühzeitig informiert und in das Projekt mit eingebunden.

Durch den Einsatz der Video Tutorials, mit denen die neuen Funktionen der UC Lösung erklärt wurden, können sich die Mitarbeiter jederzeit und nach Bedarf die neuen Funktionen ansehen.

Neue Mitarbeiter können nun schnell und jederzeit geschult werden, ohne das weitere Kosten entstehen.

So profitiert das **Unternehmen**

Dadurch, dass die neue Lösung schnell von den Mitarbeitern angenommen wurde, konnte die IT-Abteilung zügig wieder zum Tagesgeschäft zurückkehren.

Das Budget konnte eingehalten werden, da es aufgrund einer guten Planung und frühzeitigem Akzeptanzmanagement zu keinen unvorhergesehenen Verzögerungen kam.

Die Stadt präsentiert sich wesentlich innovativer, da sie nun ihren Bürgern moderne Varianten der Kontaktaufnahme anbieten kann.