

DAMOVO

**Vollständig verwaltetes
Sprach- und Datennetzwerk
für ein globales
Vertriebsunternehmen**



Change Driver

Ein weltweit tätiges Logistikunternehmen beauftragte einen führenden Systemintegrator (SI) mit der Bereitstellung eines vollständig gemanagten Sprach- und Datennetzwerks für seine europäischen Geschäftsbereiche. Die Transformation des Kommunikationssystems war ein wesentliches Element und beinhaltete die Migration auf eine Avaya Aura-Umgebung.

Der SI entschied sich, das Managed-Voice Projekt an einen Avaya Diamond Edge zertifizierten Partner auszulagern. Das bisherige Modell des SI bestand darin, Hardware und Software zu beschaffen und über einen traditionellen CAPEX-Ansatz direkt an den Endkunden zu verkaufen.

Damovo hingegen schlug einen innovativen Managed Service im Sale-&-Lease-Back Modell über eine Laufzeit von 5 Jahren vor.

Der SI konnte somit seinem Kunden ein OPEX-basiertes Modell anbieten, das wesentlich günstiger war. Dies bot einen viel überzeugenderen Business Case und als Ergebnis erhielt Damovo den Zuschlag.





Damovo Approach

Damovo entwickelte eine hochverfügbare Private-Voice-Cloud-Infrastruktur in zwei Tier-III-Rechenzentren in Deutschland, deren Dienst von allen Büro- und Lagerflächen des Kunden in ganz Europa genutzt werden konnte.

Die Kernplattform der Private-Voice-Cloud wurde mit der branchenführenden Avaya Aura Unified Comms-Technologie aufgebaut. In Verbindung mit Avaya IPO-Gateways stellte Damovo eine robuste und flexible Sprachlösung bereit, um die Geschäftsbereiche des Kunden über eine einzige Sprachplattform zu integrieren.

16.000 Endpunkte und Callcenter-SIP-Telefone wurden an 568 Standorten in 23 Ländern in Europa eingeführt. Das Transformationsprojekt dauerte insgesamt 16 Monate. In dieser Zeit wurde eine Vielzahl von alten Legacy-Telefonanlagen auf eine zentrale Plattform migriert.

Damovo verwaltet die Voice-Cloud-Plattform und ihre Endpunkte vollständig über das Global Network Operations Center-Team. Mehr als 70 % der Service-Tickets werden per Fernzugriff gelöst, was einen SLA-Erfüllungsgrad von 99,8 % gewährleistet.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der SI:

Vollständige Integration in das globale SIP-Sprachnetz des SI.

SPOC: Ein einziger Servicepartner wird für alle 23 europäischen Länder unter Vertrag genommen.

Das OPEX-Modell schafft Liquidität.

Es wird eine monatliche Gebühr nur für die tatsächliche Nutzung der Ressourceneinheiten erhoben und ist somit flexibel je nach Marktbedingung oder saisonalen Geschäftsaktivitäten.

So profitiert das Logistikunternehmen:

Eine funktionsreiche Unified Communications-Lösung, die hilft, effektiver zu kommunizieren.

Soft Phone Clients für Außendienstmitarbeiter sind nahtlos integriert.

Standardisierung der Sprachtechnologie über alle europäischen Standorte hinweg.

'Pay as you consume'-Modell ermöglicht bedarfsgerecht auf- oder abwärts zu skalieren.

IT-Ressourcen erhalten Freiräume für andere Projekte.

Direkter Zugang zum 24x7 Technical Support Desk von Damovo.