

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

ICT Przyszłości rozwiązania dla firmy gwarancyjnej Wertgarantie

"Mamy teraz fundamenty i nie boimy się przyszłości. Nowe rozwiązanie IP wdrożone przez Damovo zapewnia funkcjonalność i wydajność kluczowych obszarów IP, contact center i zunifikowanych wiadomości. Łatwo nim zarządzać, posiada modułową instalację i może być modyfikowane lub poszerzane w dowolnej chwili"



WERTGARANTIE



Branża:
Gwarancja

Region:
Niemcy, Austria i Szwajcaria

Zatrudnienie:
ok. 340 pracowników

www.wertgarantie.de

O WERTGARANTIE AG:

Wertgarantie w Hanowerze to wiodąca firma gwarancyjna w Niemczech w branży elektroniki konsumenckiej, sprzętu gospodarstwa domowego i rowerów. Firma oferuje usługi gwarancyjne od 1963 r. i podpisała umowy z ponad 1,4 mln klientów.

Obecnie ponad 5 400 partnerów z Niemiec, Austrii i Szwajcarii współpracuje z Wertgarantie; ponadto, spółka zależna firmy, European Warranty Partners SE, działa w Holandii. Grupa biznesowa, którą można zaliczyć do 100 najlepszych pracodawców w Niemczech, obecnie zatrudnia 340 pracowników.

Zrozumienie

Ubezpieczyciel zdecydował się zaktualizować swoje rozwiązania telekomunikacyjne, które użytkował przez ponad dziesięć lat. W wyniku badania rynku i zaproszenia do przetargu, umowę w zakresie wdrożenia najnowszej telefonii IP, contact center i technologii zunifikowanych wiadomości, podpisano z Damovo. Know-how i rozległe doświadczenie w zarządzaniu systemami ITC miały istotny wpływ na tę decyzję, ponieważ serwis firmy Damovo zarządzał uprzednio stosowanym systemem telekomunikacyjnym.

Dostawa

Podstawą nowej infrastruktury jest Cisco Unified Communications Manager. Drugim istotnym elementem rozwiązania jest komponent zunifikowanych wiadomości z pocztą głosową, faksem i wiadomościami tekstowymi zintegrowanymi w MS Exchange oraz funkcją zarządzania 150 uczestnikami w oparciu o program Ceasar firmy Cesaris.

MS Outlook jest używany jako oprogramowanie dla zunifikowanych wiadomości. Równie ważną częścią Cesaris Applications Suite jest komponent CTI dla 150 pracowników w obszarze biurowym. Trzeci komponent obejmuje zastosowanie obsługi klienta. Jest to Contact Center Suite AgentOne firmy Sikom dla 150 agentów i 15 osób nadzorujących.

Ulepszenie

Redundantny projekt serwera konwergencji mediów zapewnia maksymalną stabilność i funkcję dostawy energii do systemu komunikacji. Kai Brennecke, kierownik projektu w Wertgarantie w Hanowerze, entuzjastycznie tłumaczy główne zalety nowego systemu.

"Mamy teraz fundamenty i nie boimy się przyszłości. Nowe rozwiązanie IP wdrożone przez Damovo zapewnia funkcjonalność i wydajność w kluczowych obszarach telefonii IP, contact center i zunifikowanych wiadomości. Łatwo nim zarządzać, ma modułową instalację i może być modyfikowane lub poszerzane w dowolnej chwili"

Kai Brennecke,

Kierownik projektu w Wertgarantie

Damovo dostarcza technologie i rozwiązania które w znaczącym stopniu wpływają na wydajność pracy w przedsiębiorstwach na całym świecie.

Nasi klienci mogą korzystać z naszego czterdziestoletniego doświadczenia, specjalistycznej fachowej wiedzy i rozległej sieci naszych branżowych partnerów.

Poprzez nasze podejście konsultacyjne (rozumienie, dostarczanie i udoskonalanie) współpracujemy z naszymi Klientami, celem określenia w jaki sposób technologia może wspierać obecne jak i przyszłe cele biznesowe.

Poprzez długoterminowe zaangażowanie pogłębiamy nasze rozumienie, co umożliwi nam w dalszym ciągu dostarczanie i dalsze działanie na rzecz usprawniania i poprawy sposobu korzystania z technologicznych rozwiązań.

Nasza oferta obejmuje rozwiązania z zakresu Ujednoliconej Komunikacji i Współpracy (UC&C), Sieci Korporacyjnych (Enterprise Networks), Contact Center, Cloud i globalne Managed Services

Damovo posiada regionalne biura w Europie i ma możliwość świadczenia usług w ponad 100 krajach na całym świecie. Niezależnie od sektora i położenia geograficznego dostarczamy 2000 naszych klientów narzędzi, jakich potrzebują dla stałego usprawniania działalności swych przedsiębiorstw.

Więcej na www.damovo.com