

# Zentralisierte IT ohne Zahnschmerzen





## Change Driver

Ein führendes Handels- und Dienstleistungsunternehmen der europäischen Gesundheitsbranche leidet unter seinen dezentralen, veralteten TK-Systemen. Computer und Telefone sind nicht integriert, es existieren keine übergreifenden Telefonstrukturen und die Mobiltelefonie ist komplett separiert von der Festnetztelefonie. Es fehlt die Möglichkeit eines zentralen Managements. Die Anforderungen der stetig wachsenden Organisation können nur mit großem finanziellen und organisatorischen Aufwand abgebildet werden.

DAMOVO





## Damovo Approach

In enger Zusammenarbeit mit der hauseigenen IT fungiert Damovo vor allem als trusted Advisor. Als Projektziele wird in erster Linie **eine zentrale IT/TK Lösung** mit hoher Verfügbarkeit und Zukunftssicherheit ausgegeben. Ausgehend von einem zentralen Rechenzentrum werden alle Standorte nach und nach mit eigenen Contact Centern ausgestattet. Durch die Integration von Festnetz, Mobiltelefonie und IT (Mit Avaya Aura und dem Avaya UC Client) werden sowohl die interne als auch die externe Kommunikation wesentlich verbessert und vereinfacht. Ein parallel laufendes Schulungsprojekt dient der Verbesserung der Prozessabläufe von innen nach außen, wodurch die Mitarbeiterakzeptanz gesteigert sowie Kostentransparenz und –reduzierung erreicht werden.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitiert der **IT-Leiter**

Änderungen können zentral gemanagt werden.

Daraus folgen gravierende Geschwindigkeitserhöhung bei Roll Out, Kostenreduktion, Fehlervermeidung und eine spürbare Mitarbeiterentlastung.

### So profitiert das **Unternehmen**

Die zentrale IT/TK Lösung ist zukunftssicher und garantiert hohe Verfügbarkeit.

Die Kommunikation wird sowohl intern als auch extern verbessert und die Vorteile der Gesamtlösung schaffen eine hohe Akzeptanz und Zufriedenheit bei den Benutzern.