

DAMOVO

Moderne Kommunikation an der Uni



Change Driver

Eine große Universität in Irland wollte ihr altes Telefonsystem ersetzen, da es nicht weiter vom Hersteller unterstützt wurde und somit ein erhebliches Risiko für den täglichen Betrieb der Organisation darstellte.

Insgesamt hat die Uni ein großes Anrufvolumen. Sowohl externe Anrufe, die eine Contact-Center-Umgebung erfordern, als auch die interne Kommunikation über Campus-Gebäude und entfernte Standorte hinweg, müssen verarbeitet werden.

Eine wichtige Anforderung an die neue Telefonielösung war, dass sie in Google Workspace, auch bekannt als Gsuite, integriert wird, dem Unified Communication-Produktset von Google.



DAMOVO



Damovo Approach

Zunächst beriet Damovo den Kunden im Hinblick auf die technischen Fähigkeiten von vier Anbietern (Avaya, Microsoft, Cisco und Mitel) und setzte schließlich die Migration von der bestehenden Nortel-Umgebung auf eine Avaya Aura UCC/CC-Plattform um. Dedizierte Server und Gateways sind im universitäts-eigenen Rechenzentrum verbaut und stellen den sip-basierten Telefoniedienst über das aufgerüstete voice-ready Netzwerk zur Verfügung.

Wie gefordert wurde die Telefonielösung vollständig in die Google Gsuite integriert. Dies ermöglicht es der Universität, Anrufe, Videochats, Direktnachrichten, Kalenderaufrufe, Mailverkehr und mehr aus einer einzigen Anwendung heraus durchzuführen.

Der Managed Service von Damovo garantiert der Universität während der Vertragslaufzeit Support der Stufen 2 und 3 einschließlich System-Patching und Upgrades.



Customer Value

DAMOVO

Wie der IT Leiter profitiert

Die Benutzerbereitstellung wurde für das IT-Team der Universität deutlich vereinfacht.

Die neue Telefonielösung ist nahtlos in das Datennetzwerk integriert.

Die Umstellung auf ein moderneres SIP-System ist kostengünstiger und gleichzeitig zuverlässiger.

Durch die Migration auf eine herstellerseitig unterstützte UC-Umgebung, mit einer klaren Roadmap, ist die Uni sicher für die Zukunft aufgestellt.

Wie die Studenten und Mitarbeiter profitieren

Neue Contact-Center-Funktionen ermöglichen es, Anrufe einfach an die richtige Stelle zu leiten - für ein besseres Studenten- und Kundenerlebnis.

Durch die Integration von Avaya mit Google Workspace kann die gesamte Kommunikation aus einem einzigen führenden Client getätigt werden.

Die neue UCC-Plattform ermöglicht es der Universität, eine flexiblere Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter zu schaffen.