

Moderne Kommunikation  
an der Universität

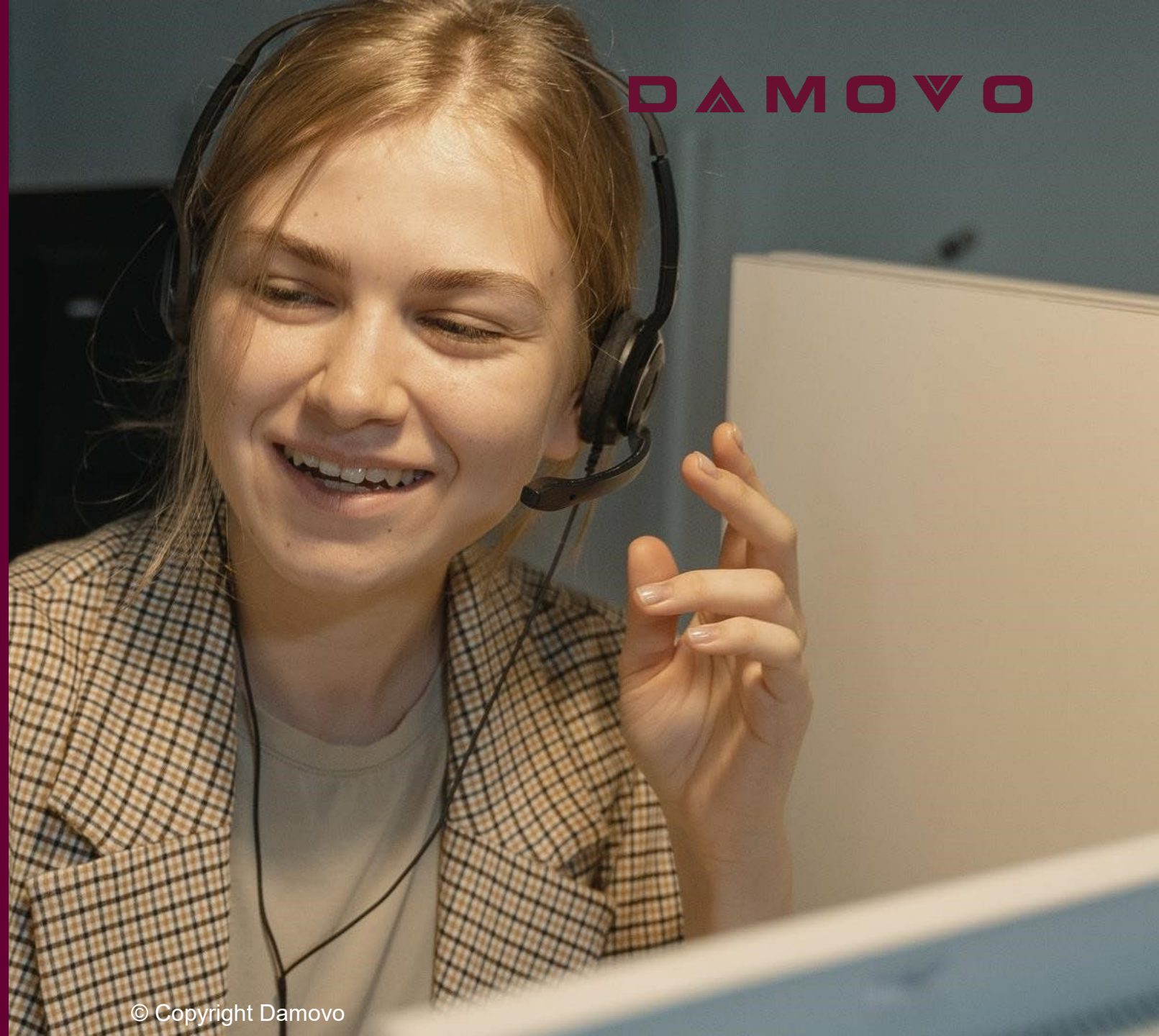


## Change Driver

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

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 Telefonie-Lösung war, dass sie in Google Workspace (Gsuite) integriert wird, dem Unified Communication-Produktset von Google.





## Damovo Approach

Zunächst beriet Damovo den Kunden im Hinblick auf die technischen Fähigkeiten von vier Anbietern (Avaya, Microsoft, Cisco und Mitel). Anschließend wurde die Migration von der bestehenden Nortel-Umgebung auf eine Avaya Aura UCC/CC-Plattform umgesetzt. Dedizierte Server und Gateways sind im universitätseigenen Rechenzentrum verbaut und stellen den sip-basierten Telefonie-Dienst über das aufgerüstete Voice-Ready Netzwerk zur Verfügung.

Wie gefordert wurde die Telefonie-Lösung 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.



## So profitiert die IT

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

Die neue Telefonie-Lösung 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 UCC-Umgebung, mit einer klaren Roadmap, ist die Uni sicher für die Zukunft aufgestellt.

## So profitieren Studierende und Mitarbeitende

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 Mitarbeitende zu schaffen.