

DAMOVO

Managed Services für globales
Sprach- und Datennetzwerk



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 damit seinem Kunden ein OPEX-basiertes Modell anbieten, das wesentlich günstiger war. Dies bot einen überzeugenden Business Case. Als Ergebnis erhielt Damovo den Zuschlag.



A world map is shown with white string crisscrossing over it, forming a network. Several orange pushpins are placed at various points on the map, connected by the string. The map shows various geographical features and city names in different languages.

DAMOVO



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.



So profitiert der **System Integrator**

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

So profitiert das **Unternehmen**

Eine funktionsreiche Unified-Communications-Lösung, um effektiver zu kommunizieren.

Soft Phone Clients für Außendienstmitarbeitende 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.