

Moderne Kommunikation im  
Home Office mit One-Client Ansatz



## Change Driver

Das bisherige Telefonsystem einer großen deutschen Schuhhandelskette war in die Jahre gekommen und wurde vom Hersteller nicht mehr supportet.

Während der Pandemie waren die meisten Mitarbeitenden mit administrativen Aufgaben im Home Office und konnten dort ihre bisherigen Telefonendgeräte nicht mehr nutzen. Es waren zentrale Rufumleitungen auf das Festnetz oder das Mobiltelefon der Mitarbeitenden notwendig, was die Auslastung der Amtsleitungen beim Kunden erhöhte.

Ferner wurde bei abgehenden Gesprächen aus dem Home Office nicht die geschäftliche Nebenstellennummer angezeigt, sondern die Nummer des Privatanschlusses der Mitarbeitenden.

Für die interne Kommunikation wurde mit Beginn der Pandemie Microsoft Teams eingesetzt. Das ermöglichte Kollaboration und interne Telefonie (auch von zuhause).

Der Kunde suchte nach einem zeitgemäßen und zukunftsfähigen Kommunikationssystem, das auch die Anforderungen für die externe Telefonie erfüllt.





## Damovo Approach

Damovo analysierte und bewertete unterschiedliche Lösungsansätze für Telefonie und Contact-Center-Funktionalitäten sowie deren Architektur (Private vs. Public Cloud). Der Kunde hat sich für die Erweiterung der MS Teams Applikation mit externer Telefonie entschieden.

In einem Proof of Value testeten Power User die Funktionalität und den Funktionsumfang von MS Teams Phone System.

Einzelne Mitarbeitende bekamen MS Teams zertifizierte Yealink-Telefone. Die Mehrheit wollte jedoch nur noch mit dem Softclient und einem Headset arbeiten.

Ferner wurde für das Microsoft Direct Routing ein on-premise Session Border Controller von AudioCodes eingesetzt, der die Verbindung zwischen dem PSTN und der MS Teams Cloud bereitstellt.



## So profitiert die **IT**

Zukünftig muss das IT-Team nur noch ein System für Kollaboration und die interne wie externe Telefonie verwalten (MS Teams Phone System).

Der Aufwand und die Komplexität verringern sich stark. Das setzt Kapazitäten für andere Projekte frei.

## So profitiert das **Unternehmen**

Die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden hat sich verbessert, unabhängig vom Arbeitsort.

Die Außenwirkung wurde professionalisiert, da ausschließlich die geschäftlichen Nebenstellennummern übermittelt werden.

## So profitieren die **Mitarbeitenden**

Die einheitliche und durchgehende Benutzeroberfläche des MS Teams Clients für Kollaboration und Telefonie erleichtert das Arbeiten.

Der Präsenzstatus der Mitarbeitenden in MS Teams wird nun auch für externe Telefonate angezeigt.

Aufgrund der mehrheitlichen Nutzung des Softclients besteht für die Mitarbeitenden in der Bedienung des Systems kein Unterschied mehr, ob sie vom Büro oder im Home Office arbeiten.

Die privaten Telefonanschlüsse werden wieder ausschließlich privat genutzt.