



Kurz notiert

ENTER express im Internet

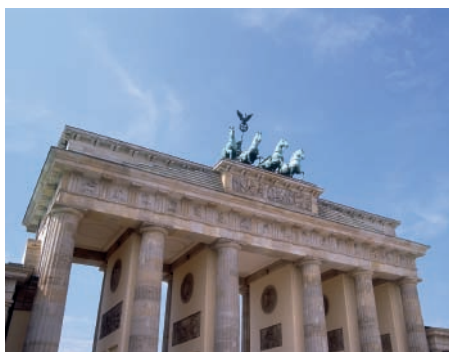
Unter www.damovo.de/enterexpress finden Sie weiterführende Informationen zu den mit **www** gekennzeichneten Themen. ▶

CallCenter World 2007 in Berlin

In Berlin dreht sich wieder alles um die Welt der Callcenter: Vom 27. Februar bis zum 1. März öffnet die CallCenter World nun erstmals für drei Tage im Estrel Convention Center ihre Tore.



Damovo ist gemeinsam mit Ericsson mit einem eigenen Messestand dabei. In Halle 4 an Stand B15 können Besucher sich über die zukunftsweisenden Trends im Contact Center-Umfeld informieren.



Im Fokus steht Ericssons neue Solidus eCare Contact Center-Suite 5.0, die sich neben voller IP-Multimedia- und mobiler Unterstützung durch zahlreiche, fortschrittliche Applikationen auszeichnet. Weitere Highlights sind Damovos Callcenter-on-Demand-Lösung und IPT Security Anwendungen. ▶ www

MX-ONE™

Ericsson startet mit neuer Version

Mit der Version 3 der IP-Kommunikationslösung MX-ONE führt Ericsson eine neue Dimension für die Kommunikation von Unternehmen ein. **Einzigartige mobile Dienstmerkmale steigern die Effizienz und senken die Gesamtbetriebskosten (TCO). MX-ONE bietet einen nahtlosen Übergang zwischen Sprach- und Datenkommunikation. Mobilfunk- und Festnetzmerkmale sind im Unternehmensnetz ebenso verfügbar wie in öffentlichen Netzen.**

Die flexible Lösung der MX-ONE bietet hohe Erreichbarkeit und sorgt für bessere Kostenkontrolle und niedrige Gesamtkosten. Sie erlaubt die nahtlose, sichere Migration zu zukunftssicheren IP-Netzen für die gesamte Unternehmenskommunikation. Den Zeitpunkt und die Geschwindigkeit der Migration kann dabei jedes Unternehmen nach seinen Bedürfnissen bestimmen.

Die neue Version 3.0 von MX-ONE verwaltet komfortabel bis zu 50.000 Nebenstellen mit Hilfe von standardisierten Web-Tools für Verwaltung/Administration. Eine leistungsfähige Kommunikation im Unternehmen kann

damit auf einfache und komfortable Weise realisiert werden.

Eine der wichtigsten Verbesserungen von Version 3.0: Sowohl in der Vernetzung von MX-ONE Einheiten wie auch bei den Endgeräten wird der SIP-Standard (Session Initiation Protocol) für IP-Telefonie unterstützt. Ein weiterer wichtiger Schritt zu vereinheitlichten Kommunikationsstrukturen ist die Anbindung an den Microsoft Live Communications Server. Mitarbeiter können jetzt von jedem MS Office-Dokument aus Kontakte verwalten und Anrufe tätigen. MX-ONE vereinigt Messaging- und Multimediadienste mit hochwertiger Sprachübertragung und schnurloser DECT- oder WLAN-Telefonie.

MX-ONE kann entweder als vollständig neue IP-Kommunikationsanlage oder als Hybridlösung installiert werden. Für ein Upgrade einer bestehenden MD110-PBX müssen nur wenige Hardwarekomponenten ausgetauscht und die Software aktualisiert werden. Auf diese Weise ist MX-ONE die optimale Erweiterung der verbreiteten Ericsson-Anlage, von der weltweit über 20 Millionen Anschlüsse installiert sind. ▶ www



Editorial

C. J. Ferdinand
Geschäftsführer

Liebe Kunden und Interessenten,

das neue Jahr hat bereits stürmisch begonnen und ich wünsche Ihnen ein glückliches und erfolgreiches Jahr 2007. Als Ihr ITK-Kompass haben wir von Damovo unser Lösungsportfolio ganz in diesem Sinne konsequent erweitert vor allem in den Lösungsbereichen der ITK-Infrastrukturen mit den Modulen Data Center, Konvergente Netze und Applikationen sowie ITK-Services und ITK-Security.

Aus unserer täglichen Praxis haben wir hier die folgenden Themen für Sie zusammengestellt: Es geht um die neue Version der MX-ONE, unsere Callcenter-on-Demand-Lösung bei der Linde Gas, das neue Network Operating Center in Neuss, die Paketlösung Managed Secure IPT und wir berichten vom Treffen der Reference Group in Wiesbaden.

Mit besten Grüßen,
Christoph J. Ferdinand

Services für Callcenter-on-Demand

Die Linde AG ist einer der ersten Anwender dieser neuen Lösung

Mit seiner neuen Callcenter-on-Demand-Lösung richtet sich Damovo an mittelständische bis große Unternehmen. On-Demand ermöglicht ihnen eine bedarfsabhängige, flexible Nutzung von Callcenter-Funktionen ohne Einstiegsinvestitionen. Bei der Linde AG ist die Lösung bereits im Einsatz.

Für viele Unternehmen gilt das interne Callcenter oft nur als Kostenfaktor, etwa dann, wenn es nur mäßig ausgelastet ist. Andere scheuen die hohen Kosten und verzichten damit auf wichtige Kommunikationsinstrumente, um Kunden oder Interessenten besser

und Budget schonende Alternative entgegen; neben einer monatlichen Grundgebühr, die die komplette Hardware- und Softwarewartung enthält, sind die Kosten lediglich abhängig vom Anrufvolumen: Weniger Anrufer heißt auch geringere Kosten. Die benötigten Callcenter-Services können Anwender flexibel, zeitnah und genau nach Bedarf in Anspruch nehmen und auch kurzfristig ruhen gelassen werden.

Lohnend ist eine solche Callcenter-Option vor allem für Unternehmen mit ausgeprägten Filialnetzen, in dem etwa der Kundenservice auf viele Mitarbeiter und im Einzelfall auch auf Heimarbeitsplätze ausgedehnt werden soll.

Damit entsteht ein standortübergreifendes, virtuelles Callcenter.

Bei den Anwendern ergeben sich nur geringe technische Anforderungen: ein Telefonanschluss und ein Internetzugang genügen. Die für die Lösung erforderliche Konfiguration wird direkt im virtuellen Netz binnen einer Woche von Damovo durchgeführt.

Da das Einzelsystem im Netz redundant ausgelegt ist, ist die Callcenter-on-Demand Lösung von Damovo auch hoch verfügbar und allen Spitzenbelastungen gewachsen. Der Service bietet ein Sprachportal und Outbound-Dialer Funktionalitäten und beinhaltet eine technische rund um die Uhr Betreuung.

erreichen zu können. Hier bieten Callcenter-on-Demand-Lösungen, wie sie Damovo auf den Markt bringt, eine attraktive Variante.

Erheblichen Eigeninvestitionen und gleich bleibenden hohen laufenden Kosten stellen Callcenter-on-Demand-Lösungen eine flexible

Einer der ersten Anwender der neuen Lösung ist die Linde AG, Geschäftsbereich Gas, in Deutschland. Lesen Sie unsere Fragen an Ulrich Melles, Leiter CRM Deutschland bei der Linde Gas in Pullach bei München.

 www.linde-gas.de

Die Linde Group ist ein weltweit führendes Industriegase- und Engineeringunternehmen, das mit mehr als 53.000 Mitarbeitern in weltweit über 70 Ländern vertreten ist. Nach der Akquisition der BOC Group plc erzielt das Unternehmen im Bereich Gase und Engineering einen Jahresumsatz von rund 12 Mrd. Euro.

Der Geschäftsbereich Linde Gas mit Sitz in Pullach bei München ist der führende Gaseanbieter



weltweit. Neben einer Vielzahl von Gasprodukten, die in Industrie, Gewerbe, Handwerk, Medizin, in der Forschung und im Umweltschutz eingesetzt werden, bietet Linde Gas seinen Kunden zudem weitreichendes anwendungstechnisches Know-how, umfassende Serviceleistungen sowie die für den Gaseinsatz benötigte Hardware an. Mehr Informationen über Linde Gas finden Sie im Internet unter www.linde-gas.de



Drei Fragen an Ulrich Melles

Leiter CRM Deutschland, Linde Gas:

- Eex** Was war die spezielle Herausforderung in diesem Projekt?
- UM** *Rund 50% der Gasbestellungen erfolgen bei uns per Telefon. Daher muss die telefonische Erreichbarkeit auch über verteilte Standorte gewährleistet sein.*
- Eex** Was sind die größten Vorteile der neuen Lösung für Ihr Unternehmen?
- UM** *Mit den von Damovo als Generalunternehmer realisierten Callcenter-Services sind wir heute mit unserem erfahrenen Personal über längere Geschäftszeiten als bisher erreichbar. Wir bieten höhere persönliche Erreichbarkeit und haben einen messbaren Servicelevel. Damit steigt unsere Attraktivität für Geschäfts- wie Privatkunden.“*
- Eex** Wieso haben Sie sich gerade für eine on-Demand-Lösung entschieden?
- UM** *„Damit verbinden wir die Vorteile der Callcenter-Technologie mit denen einer kundennahen regionalen Organisation der Kundenbetreuung ohne dabei in Telefontechnik zu investieren.“*

Überwachung via Remote-Server-Management

Damovo hat sein Serviceportfolio erweitert und ein Network Operating Center (NOC) in Neuss eingerichtet


Damovo hat sein Serviceportfolio noch einmal deutlich erweitert. Als Managed-Service können Unternehmen jetzt ihre gesamte ITK-Infrastruktur per Remote-Management proaktiv überwachen und administrieren lassen. Damovo richtet sich damit an mittelständische Unternehmen, die über eine komplexe ITK-Infrastruktur verfügen.

Oft fehlt bei Anwendern aus dem Mittelstand das ausgebildete Personal, um die Server und Kommunikationssysteme optimal überwachen und administrieren zu können. Von einem eigens dazu in Neuss eingerichteten NOC kann jetzt Damovo diese Aufgaben wahrnehmen. Unternehmen sparen sich damit die Investitionen in zusätzliches Administrationspersonal: Sie übertragen stattdessen die Aktivitäten an einen ausgewiesenen Managed-Service-Spezialisten und schaffen so die Voraussetzungen für eine höhere Verfügbarkeit und Verlässlichkeit ihrer ITK-Infrastruktur.

In der Basisvariante umfassen die neuen Damovo-Services die Fernüberwachung von Servern, Netzwerkkomponenten und Applikationen, die Erstellung von Verfügbarkeitsstatistiken, die Überwachung von Service Level Agreements, eine Remote-Diagnose anhand

zuvor definierter Grenzwerte und die Weiterleitung von Störmeldungen. Auf der nächsten Ausbaustufe kommen als proaktive Maßnahmen Leistungen wie Update und Upgrade von Betriebssystemen und Datenbanken, Back-Up- und Recovery-Services, die Administration des Active Directory, Change Management, ein Helpdesk, Managed Firewall, ein Update-Service für Virenschanner und die Administration der Firewall hinzu.

„Gerade im Mittelstand nutzen die Unternehmen heute komplexe ITK-Infrastrukturen, bei denen Daten, Sprache und mobile Lösungen auf vielfältige Art und Weise zusammenwirken.“

In den seltensten Fällen verfügen sie jedoch über genügend Administrationspersonal, um eine hohe Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Reaktionsfähigkeit bei Störfällen sicherstellen zu können. Diese Lücke schließen wir jetzt mit unserem neuen Managed-Service“, sagt Manfred Spiegel, Direktor Service bei Damovo in Neuss.  [www](http://www.damovo.de)



Rundum-Sorglos-Paket: Managed Secure IPT


Mit dem neuen Lösungspaket macht Damovo den reibungslosen Einstieg in die IP-Telefonie möglich

Unter dem Titel „Managed Secure IP-Telefonie“ hat Damovo ein neues Lösungspaket für den problemlosen und sicheren Einstieg in die IP-Telefonie geschnürt. Besonders bei kleinen Unternehmen und im Mittelstand herrscht noch immer große Zurückhaltung, wenn es um die Einführung der IP-Telefonie geht. Als Gründe dafür werden Sicherheitsbedenken, eine angeblich schlechtere Verfügbarkeit im Vergleich zur herkömmlichen Telefonie sowie mangelndes Spezialwissen beim IT-Personal genannt.

Bei dem Rundum-Sorglos-Paket ist Damovo für das Design, die Konfiguration, die Pflege, den Betrieb und die technische Weiterentwicklung

der kompletten IP-Telefonielösung zuständig – und das zu klar definierten Servicekonditionen. Ein Kernbestandteil von Managed

Secure IP-Telefonie ist das Security Framework von Damovo. Damit soll eine vergleichbar hohe Verfügbarkeit und Sicherheit bei der IP-Telefonie erreicht werden, wie sie bei traditionellen Telekommunikationsnetzen erwartet wird.

Je nach Kundenwunsch und den unterschiedlichen Rahmenbedingungen kann die jeweils am besten geeigneten Hardware-, Software- und LAN-Komponente von Herstellern wie Cisco, Ericsson oder Nortel gewählt werden. „Wir wollen unseren Kunden transparente Serviceleistungen und umfassende Sicherheitsmaßnahmen als integralen Bestandteil einer IP-Telefonie-Lösung anbieten und dadurch die Komplexität bei der Implementierung und im Betrieb reduzieren“, kommentiert Thilo Kramer, Solution Architect und IP-Telefonie-Experte bei Damovo in Neuss die Zielsetzung bei der Entwicklung der Paketlösung.  [www](http://www.damovo.de)





7. Reference Group Meeting

Am 14. und 15. November trafen sich die Mitglieder in Wiesbaden


Der November war ein idealer Monat, um den guten Rheingau-Riesling zu kosten und sich in angenehmer Atmosphäre auszutauschen. Das Radisson SAS Hotel „Schwarzer Bock, Deutschlands ältestes Hotel (von 1486), war ein professioneller Partner für die Tagung. Das Kloster Eberbach bei Eltville rundete das Meeting als Abendlocation ab mit guten Tropfen aus dem Weinkeller, leckeren Speisen aus der Klosterküche, Einblicken ins mittelalterliche Leben der Mönche und Filmausschnitten aus „Der Name der Rose.“

Die Tagung startete richtungsweisend: Christoph J. Ferdian, Geschäftsführer Damovo Deutschland, gab ein Update. Hier ging es um aktuelle Erfolgsfaktoren zur Differenzierung am Markt, um Damovos ganzheitliches Marktmodell als umfassender ITK-Dienstleister und um ITK-Sicherheitskonzepte.

Dann präsentierte Martin Böker, Business Leader Enterprise Central Europe bei Nortel Networks, Aspekte der von Berlecon erstellten und durch Nortel und Damovo beauftragten Studie „VoIP, Messaging, Mobile Mail & Co. Martin Ruoff aus dem Leader Spezialist Team bei Nortel berichtet zudem über das Thema „Mobility made simple“. Manfred Rütten, Geschäftsführer RKS Consult und Christina Janson, Alliance Managerin bei

Damovo, erörterten in einem Interview die neuesten ITK-Trends und Lars Nebert, Leiter IT-Portfoliomanagement bei der Finanz IT, berichtete vom „Flexible Office Concept 21“ in seinem Unternehmen.

Am zweiten Tagungstag begrüßte Mehdi Schröder, Vice President Enterprise Deutschland bei Ericsson, die Teilnehmer und informierte über die neuesten Unternehmensentwicklungen. Jörgen Bostrom, Sales Manager Mobility beim schwedischen Hersteller war aus Stockholm angereist, um die „One Phone Solution“ und das „Mobility Gateway“ zu erläutern. Werner Henzel, Leiter National Telecommunications bei Fresenius Netcare, und Andreas Schreiner von Damovo berichteten von der MX-ONE Installation, in der Fresenius Konzernzentrale.

Aus der Sicht eines Journalisten betrachtete dann Albert F. Absmeier, Chefredakteur und Herausgeber des Fachmagazins „manage it“, die ITK-Branche und gewährte anhand eines Podcasts von Bill Gates einen Blick in die Zukunft. Über das Thema Managed Service „Voice“ und Providersteuerung bei Union IT-Services gab Geschäftsführer Christian Leitner eine Übersicht bevor Oliver Löschner, Manager Services Sales & Development bei Damovo, das 7. Reference Group Meeting mit seinem Vortrag zum Thema „Service Trends international“ beendete.  [www](#)

Termine

Kongress

AKIT-Jahreskongress 2007

27.06.2007 - 29.06.2007

auf der „Color Fantasy“

Kiel – Oslo – Kiel

Trainingstermine

MX-ONE 3.0 Basics

08.03.2007 - 09.03.2007

19.04.2007 - 20.04.2007

31.05.2007 - 01.06.2007

EUR 1.260,00 pro Teilnehmer

MX-ONE Telephony System 3.0 I&M

12.03.2007 - 16.03.2007

23.04.2007 - 27.04.2007

04.06.2007 - 08.06.2007

EUR 3.150,00 pro Teilnehmer [www](#)

Rückfragen und Anmeldungen unter enterepress.germany@damovo.com

Impressum

Herausgeber

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Christoph J. Ferdinand, Geschäftsführer
Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss
Tel: 02131 403-40
Fax: 02131 403-4336

Redaktion

Karen Nüßmeier, Market Communication
Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
E-Mail: enterepress.germany@damovo.com

Weitere Informationen zu den mit [www](#) gekennzeichneten Inhalten erhalten Sie im Internet unter www.damovo.de/enterepress. Diesen Newsletter können Sie dort auch als E-Mail anfordern oder als pdf herunterladen.

Layout

230Volt Düsseldorf, www.230volt.net

Druck

DCM, DruckCenter Meckenheim

Bildnachweis

Seite 2: Linde AG
Seite 4: Stiftung Kloster Eberbach

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann keine Gewähr übernommen werden.