

A large, semi-circular green shape with a gradient from light to dark green, positioned on the left side of the slide.

Best Architecture: VoIP Contact Center mit höchster Flexibilität mittels BlueFire

Referent:

Burkhard Rieck

**Gesellschafter der Invitel
Gruppe**

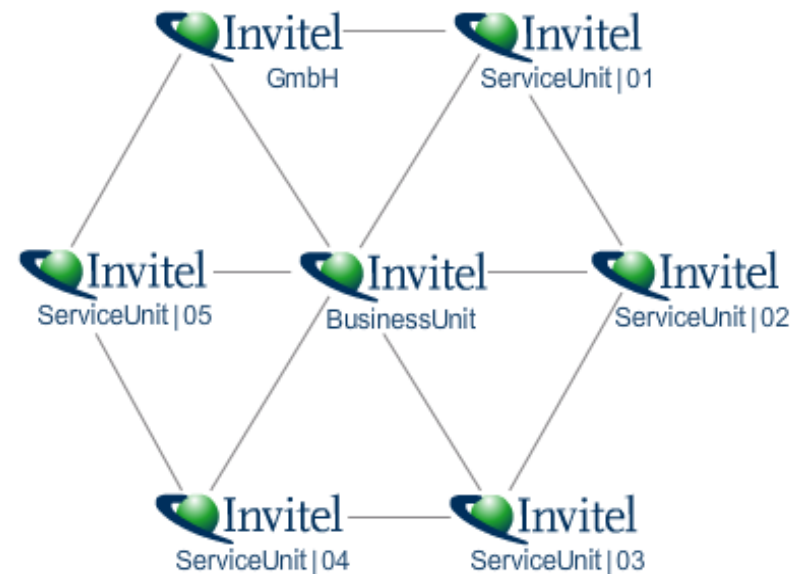
Vorstellung Invitel

Die Invitel-Unternehmensgruppe ist einer der führenden Anbieter für Kommunikations-Services in Deutschland. Sechs eigenständige ServiceUnits setzen je nach Aufgabenstellung individuelle Projekte für Unternehmenskunden im Netzwerk um.

Im Bereich Service für Energieversorger sind wir bereits Marktführer – in anderen Bereichen auf dem Weg dorthin.

Vorstellung Invitel

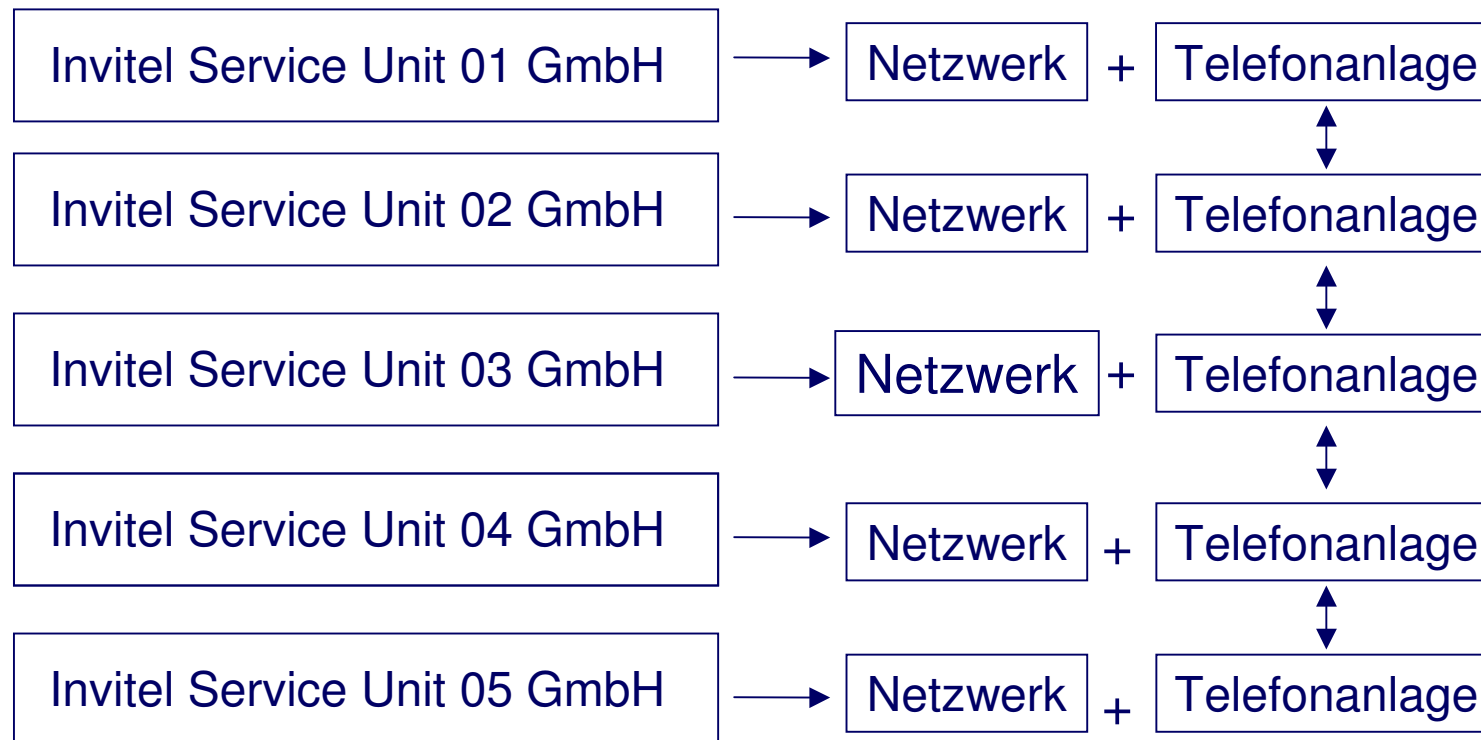
Auf der Basis modernster Technologie haben unsere Auftraggeber mit uns immer den direkten Draht zu Ihren Kunden. Die Invitel-Unternehmensgruppe ist dezentral und regional organisiert und setzt sich zusammen aus überschaubar schlanken Units. Flexibel, schnell und direkt vor Ort – dieses Konzept geht auf.



Ausgangslage - Beschreibung -

- 5 Standorte
- 5 Netzwerke
- 5 Telefonanlagen
- viele verschiedene Dienstleister

Ausgangslage - Darstellung -



Ausgangslage

- Beschreibung -

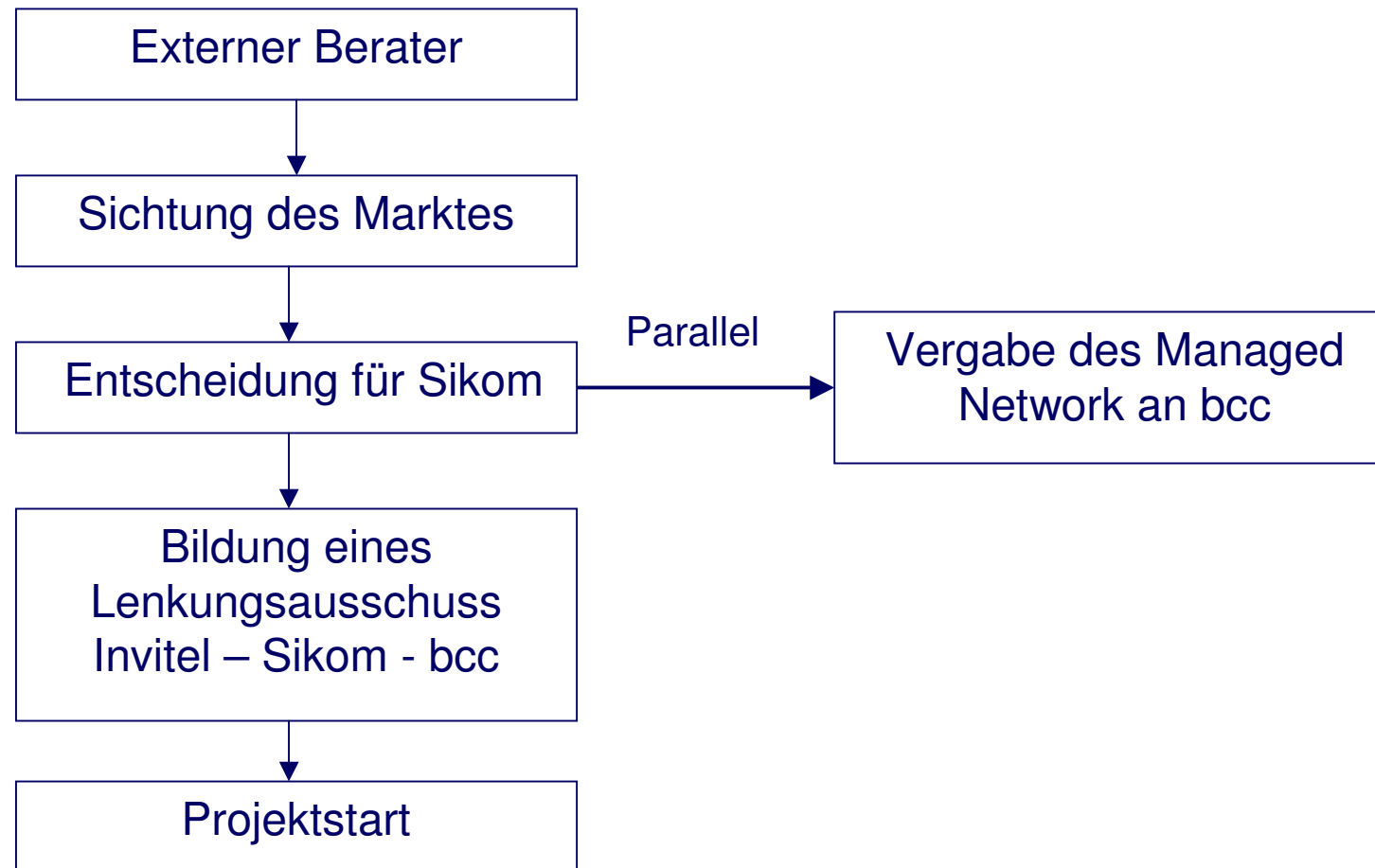
- Netzwerk in eigener Regie
- Bindung von Mitarbeiterkapazitäten vor Ort
- zentrales Rechenzentrum in Helmstedt
- Eigenständige Avaya-Telefonanlage in allen Standorten
- Komplexe und komplizierte Projektabwicklung (z. B. Personaleinsatzplanung und Reporting)

Ausgangslage

- Probleme -

- Anforderungen des auftraggebenden Konzerne werden immer höher
- Hardwaretelefonie unflexibel und schwierig zu administrieren
- Weiterentwicklung der eigenen Hardware-Telefonanlage zu einer VoIP-basierten Lösung mit hohem Aufwand und hohen Kosten verbunden
- Verteilte Projektbearbeitung – nicht aus einem Guss

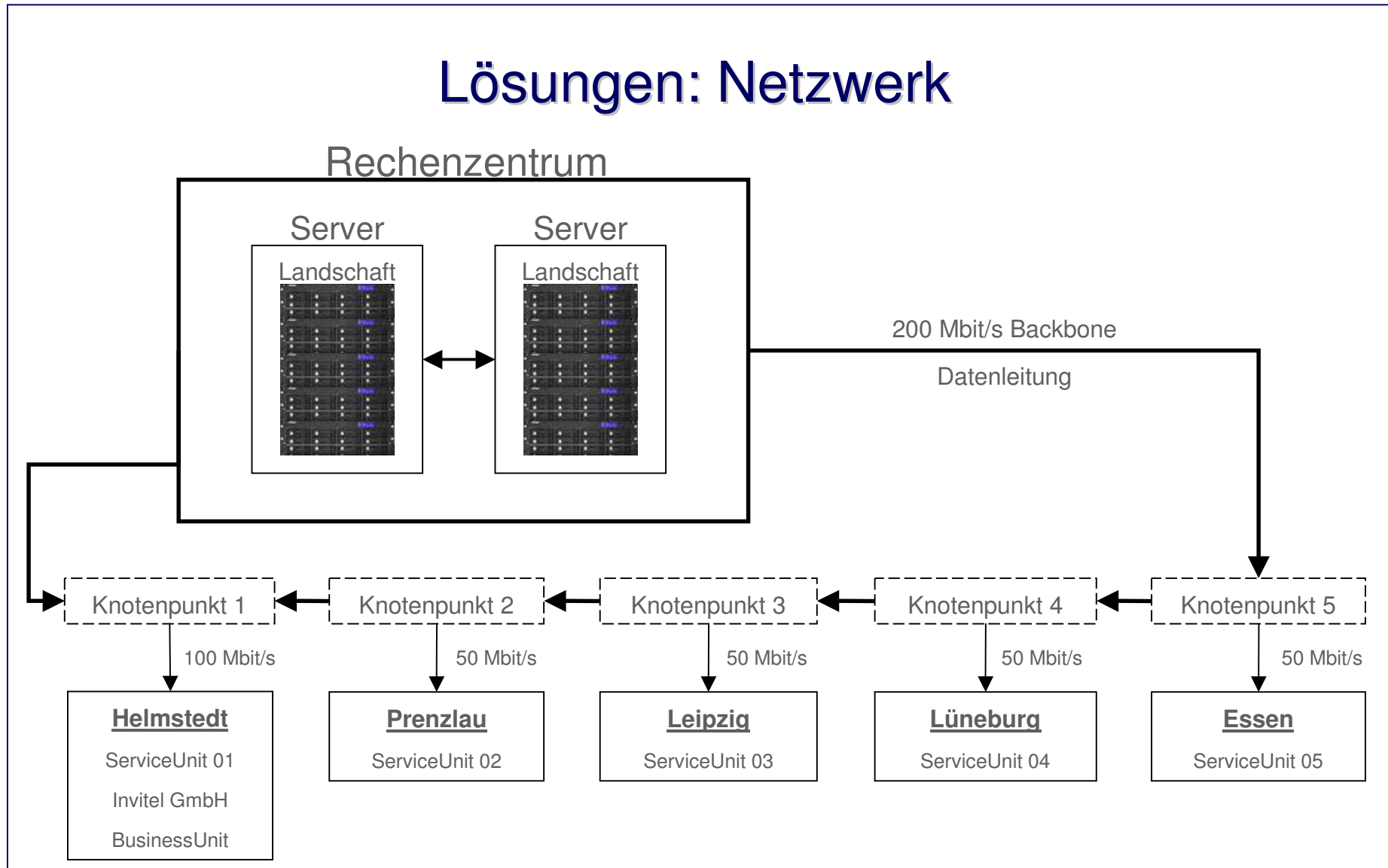
Projektrealisierung



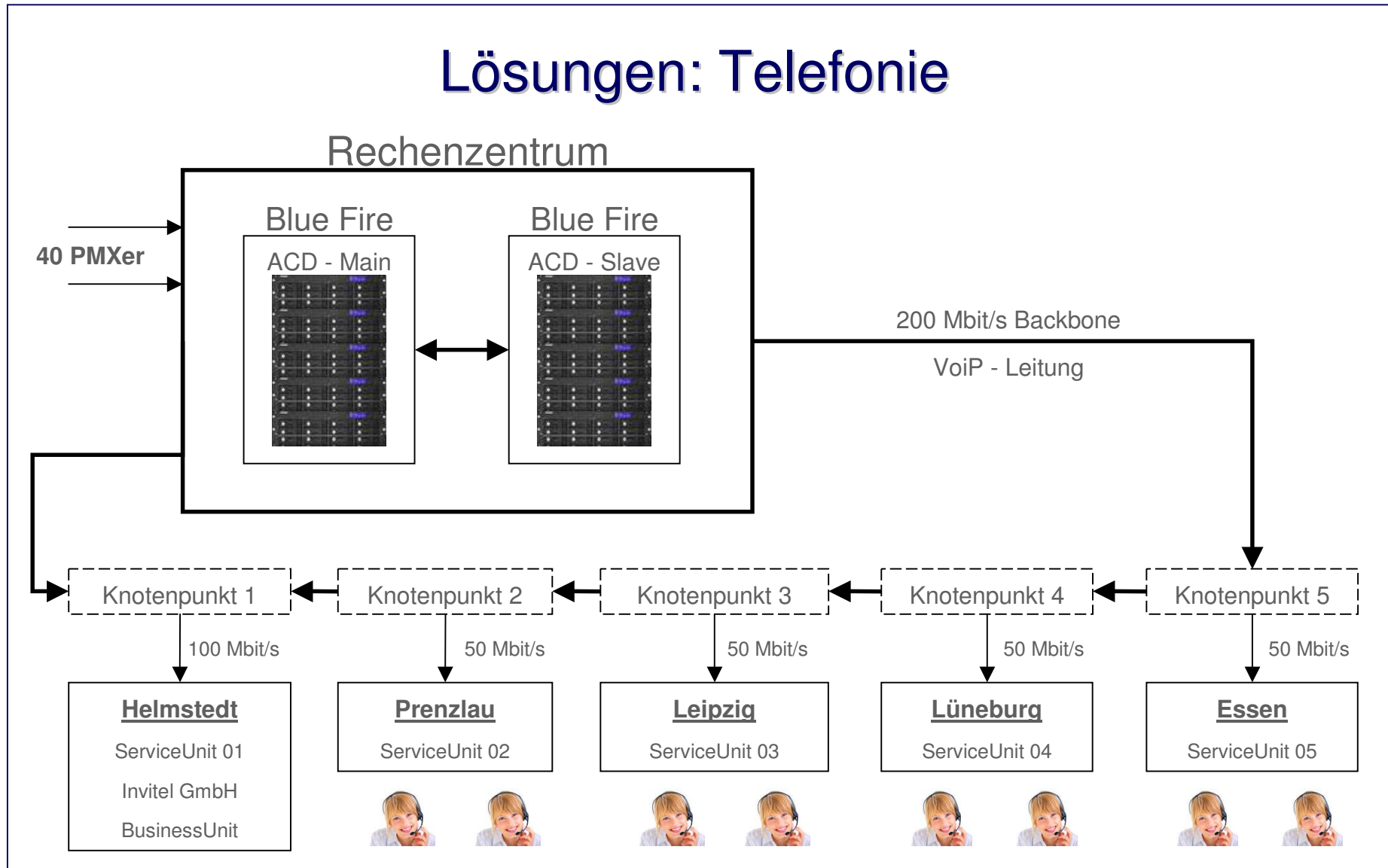
Projektrealisierung



Lösungen: Netzwerk



Lösungen: Telefonie



Vorteile

Starkes Anwachsen an Flexibilität und Effektivität durch:

1. Anrufe über Netzwerk administrierbar
2. Kostenreduzierung durch Einsparung von Zeit, Verbindung und Aufwand
3. Home Office-Möglichkeiten

Vorteile

Starkes Anwachsen an Flexibilität und Effektivität durch:

4. Von überall Zugriff auf VPN-Verbindung
5. Dienstleisteroptimierung
6. Einfache Einbindung von neuen Unternehmen
7. Vergleichsweise günstige Unterhaltskosten