



Kurz notiert

ENTERexpress im Internet

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

Cisco zeichnet Partner Damovo aus

Der Netzwerklösungs-Anbieter Cisco hat Damovo jetzt mit dem Prädikat „Customer Satisfaction Excellence 2006“ ausgezeichnet. Der Grund: die außerordentlich hohe Zufriedenheit von Kunden mit den Damovo-Leistungen.



Die Auszeichnung gilt als höchste Würdigung innerhalb des Cisco-Channel-Partnerprogramms und basiert auf Kundenbefragungen eines internationalen, unabhängigen Marktforschungsinstitutes.

Bislang war Damovo Deutschland bereits Cisco Gold Partner. Durch die jahrelange Erfahrung in den Bereichen IP-Telefonie und IP-Contact-Center, Wireless-LAN, Virtual Private Networks sowie Security und eine enge Zusammenarbeit mit Cisco hat Damovo passgenaue Lösungen für eine Reihe von Unternehmen entwickelt. Zudem setzen immer mehr Unternehmen bei der Wahl ihres Systemintegrators die Gold-Zertifizierung voraus. www

MX-ONE Lösung für Fresenius

Neue IP-Infrastruktur für Sprache und Daten

Wenn schon neu, dann richtig: Der Gesundheitskonzern Fresenius nutzt im Erweiterungsbau der Konzernzentrale nur modernste Technologie. Die neue TK-Infrastruktur besteht aus einer IP-Telefonie-Lösung für 300 Telefone, die Damovo implementierte.

So eine Chance ergibt sich nicht alle Tage. Der Bad Homburger Gesundheitskonzern Fresenius hat die Gunst der Stunde genutzt und im Erweiterungsbau seiner Konzernzentrale eine hoch moderne IT- und Kommunikationsinfrastruktur installiert. Der 2005 errichtete Erweiterungsbau ist Arbeitsplatz für rund 200 Mitarbeiter und dient als repräsentatives Presse- und Medienzentrum. Bereits bei der Konzeption wurde darauf geachtet, dass die gesamte Dateninfrastruktur auch für künftiges Wachstum gerüstet ist – eine ideale Voraussetzung für die Einführung von IP-Telefonie.

Verantwortlich für die technische Realisierung des Projektes war Fresenius Netcare, ein Unternehmen der Fresenius AG. Das Unternehmen verfügt über eigenes umfangreiches Know-how im Bereich der Sprach- und Datenkommunikation und versorgt die Fresenius-Töchter weltweit. So betreut Fresenius Netcare unter anderem auch die Ericsson-Telefonanlage MD110 in der 1998 erbauten Fresenius-Konzernzentrale. Von Seiten Fresenius Netcare gab es zwei wichtige Rahmenbedingungen für die TK-Infrastruktur des Erweiterungsbaus: Erstens sollte die neue IP-Lösung eine nahtlose Integration mit der vorhandenen traditionellen TK-Anlage bieten und sie sollte zweitens als Sprungbrett für den künftigen Ausbau der IP-Infrastruktur im Fresenius-Konzern dienen.

Fresenius ist ein weltweit tätiger Gesundheitskonzern mit Produkten und Dienstleistungen für die Dialyse, das Krankenhaus und die ambulante medizinische Versorgung von Patienten.

„Wir kannten Damovo aus früheren TK-Projekten als erfahrenen und sehr kompetenten Implementierungspartner“, erläutert Werner Henzel, Leiter National Telecommunications bei Fresenius Netcare in Bad Homburg, die Entscheidung für Damovo. „Mit der IP-Telefonie-Lösung MX-ONE von Ericsson haben wir uns für eine zukunftsfähige Plattform entschieden. Wir können nun den Daten- und Sprachverkehr über das gleiche Netz abwickeln und die Anwender verfügen über den kompletten Leistungsumfang der gewohnten Telefoniefunktionen. Zudem lassen sich Call-Center Applikationen leichter implementieren. Wir erwarten auf Dauer eine Reduzierung der Gesamtbetriebskosten.“ Die nächste Ausbaustufe sieht vor, die Zahl der IP-Telefone zu erhöhen und im darauf folgenden Schritt auch Niederlassungen zu integrieren. www



Editorial

C. J. Ferdinand
Geschäftsführer

Liebe Kunden und Interessenten,

Konvergenz bleibt der Megatrend unserer Branche. Das jüngste Beispiel hat gezeigt: Auch Vodafone zollt diesem Trend Tribut, indem es die Festnetzaktivitäten von Arcor mit dem Mobilfunkangebot verschmilzt und zu neuen Verbundangeboten kommt. Dies ist sicher deshalb besonders pikant, weil die Übernahmeschlacht um Mannesmann mit dem Gegenargument geführt wurde.

Damovo hat von Anfang an ganz auf diesen Trend gesetzt. Gut zu sehen, dass sich unsere Sichtweise bestätigt hat. Konvergenz ist Thema bei vielen unserer Kunden wie die Lösung bei der Fresenius AG in dieser Ausgabe zeigt. Dies belegen auch die Ergebnisse der Studie, die Damovo und Nortel bei Berlecon in Auftrag gegeben hat.

Mit besten Grüßen,
Christoph J. Ferdinand

VoIP erobert deutsche Unternehmen

Damovo und Nortel beauftragten Berlecon Research mit einer Studie

Deutsche Unternehmen diskutieren nicht nur über VoIP, sie investieren auch. Zu diesem Ergebnis kommt eine Berlecon-Studie im Auftrag von Damovo und Nortel: Jedes dritte der befragten Unternehmen nutzt demnach bereits IP-basierte Kommunikationstechnologien.

Dabei treibt vor allem die Geschäftsführung den Einsatz von VoIP voran: 63% der Befragten waren der Meinung, die Unternehmensleitung sei „sehr wichtig“ bei der Einführung moderner Kommunikationslösungen, und weitere 31% sie sei „wichtig“.

Für die Studie befragte das Berliner Marktforschungsunternehmen Berlecon Research IT-Entscheider in 107 deutschen Unternehmen mit mindestens 500 Beschäftigten aus unterschiedlichen Branchen. Neben VoIP

knapp zwei Drittel der größeren deutschen Unternehmen die Technologie verwenden. Wichtigste Einsatzgebiete dabei sind Nebenstellenanlagen auf VoIP-Basis (23% „im Einsatz“, 26% „geplant“).


Auch die Ablösung von Altanlagen ist einer der entscheidenden Gründe, die für VoIP-Lösungen sprechen: als „sehr wichtig“ bezeichneten dies 26% der Befragten und weitere 28% als „wichtig“. Aber auch die bessere Integration von Telefonie und Anwendungen spielt eine bedeutsame Rolle: für 21% ist sie „sehr wichtig“ und für weitere 30% „wichtig“.

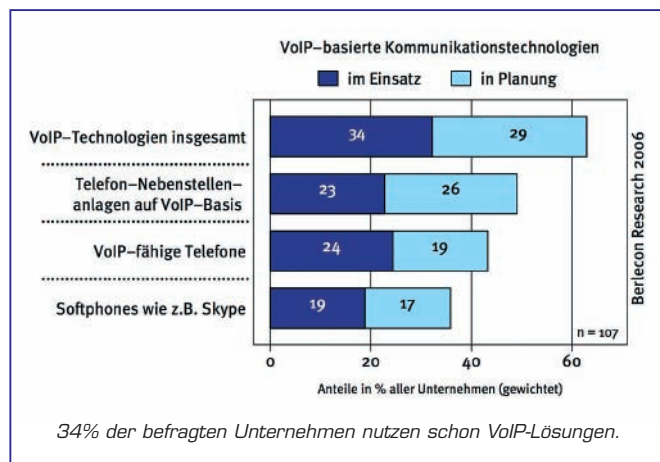
„VoIP ist gegenwärtig der Bereich, in dem die höchste Investitionsbereitschaft besteht. Dafür liefert die vorliegende Studie klare Belege“, sagt Martin Böker, Business Leader Enterprise Central Europe, bei Nortel. „Die Umfrage hilft uns, die Bedürfnisse von Unternehmen

zu analysieren. So können wir aus unserem Portfolio gemeinsam mit Damovo die passenden Produkte auswählen und maßgeschneiderte Lösungen entwickeln.“

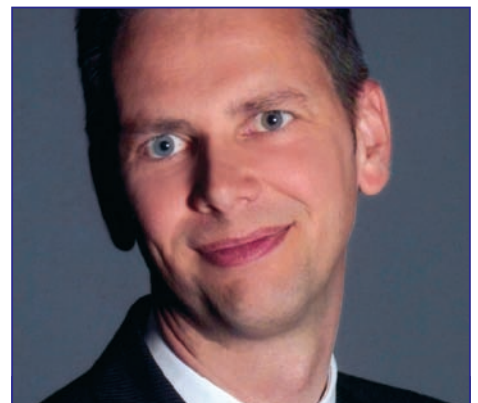
Christoph J. Ferdinand, Geschäftsführer von Damovo in Deutschland, ergänzt: „Die Befragung von Berlecon Research belegt, dass Unternehmen den Nutzen von

VoIP, Mobile Mail und Multimedia-Kommunikation erkannt haben. Sicherheitsbedenken sind eines der größten Hindernisse für den Einsatz moderner Kommunikationslösungen. Hier müssen wir noch Überzeugungsarbeit leisten. Mit einem wirksamen Sicherheitskonzept lassen sich solche Herausforderungen lösen – das können viele Damovo- und Nortel-Kunden belegen.“

Der komplette Text der Studie ist unter www.damovo.de verfügbar.  www.berlecon.de



standen dabei auch der mobile E-Mailzugriff sowie multimediale Kommunikationslösungen und Security-Aspekte im Mittelpunkt des Interesses. Die Umfrage mit dem Titel „VoIP, Messaging, Mobile Mail & Co. – Verbreitung, Erfahrungen und Pläne in deutschen Unternehmen“ ist eine der ersten quantitativen Studien zu diesen Themen. Demnach nutzen 34% der befragten Unternehmen bereits heute VoIP, weitere 29% planen den konkreten Einsatz. In Kürze werden somit



Drei Fragen an Dr. Thorsten Wichmann

Managing Director, Berlecon Research

Eex Welches Studienergebnis hat Sie am meisten überrascht?
TW Spannend war für uns, wie viele Unternehmen schon VoIP-Technologie einsetzen und wie ausgeprägt trotzdem die Einsatzpläne für die Zukunft sind. Offensichtlich hält IP-basierte Kommunikationstechnik verstärkt Einzug in unsere Büros.

Eex Wo sehen Sie die Gründe für diese Entwicklung?
TW Vor allem die Geschäftsführung treibt den Einsatz neuer Kommunikationstechnologien voran.

Eex Welches Thema beschäftigt die Firmen in Bezug auf IPT am meisten?
TW Das Thema Sicherheit spielt eine große Rolle. Viele Unternehmen scheinen sich von den Sicherheitsanforderungen überfordert zu fühlen.



Berlecon Research in Berlin bewertet Trends und Themen rund um IT, Internet und Mobilfunk in Deutschland und Europa. Das Unternehmen schreibt und berät entscheidungsorientiert: Fakten, klar strukturierte Argumente und die Beschränkung auf das Wesentliche kennzeichnen

die Ergebnisse. Die Kompetenz und langjährige Erfahrung in der Analyse von Technologien und Märkten helfen Unternehmen und staatlichen Institutionen, informierte Entscheidungen zu treffen. Informationen zum Unternehmen und zu aktuellen Publikationen: www.berlecon.de.

Mobile Insider Forum in Berchtesgaden

Auf der Veranstaltung zeigen Damovo und Nortel live eine mobile VoIP-Lösung

Das Mobile Insider Forum ist eine Premium-Veranstaltung für den Einsatz mobiler Informationstechnologien im Unternehmen und findet vom 11. Juli bis 13. Juli 2006 im neuen Hotel Intercontinental in Berchtesgaden statt. Firmenkunden und Mobile-IT-Experten, Lösungspartner und Hersteller treffen sich auf einer exklusiven Veranstaltung mit einem äußerst hochkarätigen Programm zu Business-Lösungen und zentralen strategischen Themen der mobilen ITK. Das Vortragsprogramm wird durch eine begleitende Ausstellung ergänzt.


Auf dem Damovo/Nortel Stand können Interessenten sich unter anderem darüber informieren, wie Unternehmen mit vielen mobilen Mitarbeitern eine Einsparung ihrer Telefonkosten von bis zu 85 % realisieren können. Dies wird möglich, durch die sichere Integration von Mobiltelefonen via Voice-over-IP in das Unternehmensnetz. Handys werden somit zur mobilen Nebenstelle einer IP-fähigen TK-Anlage und können deren Funktionen in vollem Umfang nutzen.

Die Agenda sowie weitere Informationen zum Forum sind online unter www.mobilkonf.de

zu finden. Das Programm adressiert mit rund 20 hochkarätigen Themenbeiträgen vor allem strategische Planer und Entscheider sowie IT-Verantwortliche in Unternehmen. Zu den Referenten in dem internationalen Vortragsprogramm zählen Professoren, Zukunftsforscher (Dr. Patrick Dixon), Branchen-Visionäre, Analysten und profilierte Technik- und Consulting-Experten aus der Industrie. Einen Schwerpunkt bildet das Thema „Mobile Security“ mit mehreren Beiträgen.

Teilnehmer, die sich auf Empfehlung von Damovo anmelden, erhalten 10% Rabatt auf die Teilnahmepreise.

Das Mobile Insider Forum findet an einem exklusiven Ort statt: Das neue Hotel Intercontinental Resort Berchtesgaden liegt inmitten der Alpen auf 1000 m Höhe und bietet spektakuläre Ausblicke auf die umliegende Bergwelt.

Bitte richten Sie eine kurze Email an dialog.germany@damovo.com und Sie erhalten das Anmeldeformular von uns.  [www](http://www.damovo.com)




Damovo direct geht online!

Neuer Damovo direct Online-Shop unter www.damovodirect.de

Damovo direct hat seinen Service um einen Online-Shop erweitert: Dies bedeutet für Damovo Kunden, dass sie brandaktuelle Produkt- und Preisinformationen schnell finden und ihre Bestellung einfach rund um die Uhr platzieren können.

Das aktuelle Produktportfolio umfasst Endgeräte, Zubehör und Headsets der Hersteller Ericsson, Plantronics und GN Netcom. Ein Ausbau des Portfolios mit Nortel- und Cisco-Produkten ist geplant. „Eine Umfrage hat ergeben, dass sich unsere Kunden verstärkt eine elektronische Bestellplattform für Kleinaufträge wünschen“, erklärt Dagmar Nies, Manager Market Communication & Sales Service bei Damovo. Mit dem neuen Online-

Shop haben Kunden die Möglichkeit, sich individuelle Angebote mit wenigen Mausklicks zu erstellen. Diese können dann in Form eines Warenkorb in eine Bestellung umgewandelt werden. Auch kann der Inhalt des Warenkorb z. B. an die Einkaufsabteilung, die dann die Bestellung initiiert, weitergeleitet werden. „Die persönliche Beratung durch unsere Damovo direct Ansprechpartner wird weiterhin einen wichtigen Baustein unserer Kundenbetreuung einnehmen“, sagt Dagmar Nies.

Unter www.damovodirect.de können sich Interessenten einen Überblick über das aktuelle Produktportfolio machen und auch ihre persönlichen Zugangsdaten anfordern. Mit der Einführungsaktion gewährt Damovo zudem bis zum 31.12.2006 auf alle Online-Bestellungen einen zusätzlichen Rabatt in Höhe von 2%. Darüber hinaus werden unter den ersten 50 Bestellungen 5 Sony Ericsson Handys (K750 i) verlost.  [www](http://www.damovo.com)

Damovo und Ericsson auf der CallCenter World 2006

IPT-Security für Contact Center war Top-Thema auf der Messe

Der Branchentreff in Berlin gewinnt an Fahrt: Rund 4.500 Fachbesucher besuchten die Veranstaltung und viele Besucher nutzten auch die Möglichkeit, sich über das Damovo- und Ericsson Portfolio zu informieren.

IPT-Security für Call Center war das Top-Thema am Messestand, denn ohne umfassenden Sicherheitscheck segeln Callcenter/Contact Center beim Einsatz von IP-Telefonie hart am Wind. Viele sind sich der Gefahren nicht bewusst. Damovo hat daher einen auf drei Säulen basierenden Sicherheitsplan entwickelt und präsentierte, wie sich Contact Center schützen können. Die Kernelemente von Damovos Drei-Säulen-Konzept für mehr Sicherheit in IP-basierten Callcentern auf einen Blick:

– **Netzicherheit:** Die Grundausstattung bilden Viren-Scanner, Firewalls und Intrusion-Detection-/Prevention-Systeme; dazu kommt die Verschlüsselung aller Daten, die logische Trennung von Sprach- und Datenetzen sowie die Einrichtung einer internen Firewall zwischen den virtuellen Sprach- und Daten-LANs.

– **Systemsicherheit:** Redundant ausgelegte Serversysteme bürgen für eine hohe Verfügbarkeit der Applikationen im Contact Center. Selbst beim Ausfall einzelner Server oder Spam- und Denial-of-Service-Attacken sind die Reservesysteme innerhalb kürzester Zeit einsatzbereit.

– **Datensicherung und schnelles Recovery:** Insbesondere externe Contact Center sollten größtmögliche Sorgfalt auf die Datensicherung legen, denn Dienstleister haben es in der Regel mit sensiblen Kundendaten ihrer Auftraggeber zu tun. Bei der Datensicherung darf es keine Lücken oder Versäumnisse geben. Nur so sind möglichst geringe Ausfallzeiten nach einem Hardwarefehler zu gewährleisten.

Zudem müssen die vielfältigen gesetzlichen Anforderungen an die Datensicherheit beachtet werden, wie sie beispielsweise das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik in seinen Veröffentlichungen dokumentiert. Ausgangspunkt aller Securitymaßnahmen ist eine Bewertung potenzieller Sicherheitsrisiken beim Einsatz der IP-Telefonie in Callcentern. [www](http://www.damovo.com)

„Gerade Contact Center Dienstleister stehen unter einem enormen Wettbewerbsdruck. Dort, wo die Kosten pro Call permanent sinken sollen, geht das oft zu Lasten der Sicherheit. Zertifizierungen für das Qualitätsmanagement sowie steigende Kundenansprüche an Callcenter erfordern spezielle Sicherheitsstandards und damit eine hohe Verfügbarkeit und Sicher-

heit der Kunden- und der Systemdaten. Nur wer seine individuellen Risiken und die Schwachstellen bei den ehemals getrennten Sprach- und Datenetzen erkennt, kann die vorhandenen Sicherheitslücken schließen.“

Frank Sinde, Business Manager Voice Solutions und IPT-Telefonie-Experte bei Damovo

DAMOVO

DAMOVO

- IPT Sicherheit
- Hosting / ASP
- Virtuelle Contact Center
- Sprach-Portale

Termine

Trainingstermine

Linux Basics für MX-ONE 2.0

17.07.2006 - 19.07.2006

18.09.2006 - 20.09.2006

EUR 1.890,00 pro Teilnehmer

MX-ONE 2.0 Basics

20.07.2006 - 21.07.2006

21.09.2006 - 22.09.2006

EUR 1.260,00 pro Teilnehmer

MX-ONE Telephony System I&M und Manager Availability 2.0

09.10.2006 - 13.10.2006

EUR 3.150,00 pro Teilnehmer [www](http://www.damovo.com)

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](http://www.damovo.com) 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 1: Fresenius
Seite 2: Berlecon Research
Seite 3: Intercontinental

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann keine Gewähr übernommen werden.