




Kurz notiert

ENTERexpress im Internet

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

Authentifizierung mit dem eToken


Haben Sie alle Ihre Passwörter im Kopf? Ob im Privat- oder Geschäftsleben, Passwörter und PINs begleiten Sie täglich. Eine einfache, universelle und zudem sichere Handhabung bietet sich durch die Nutzung des Aladdin eToken an. Das USB-basierte Smartcard-System ist flexibel, kostengünstig und doch nur so groß wie ein Hausschlüssel.  www



Der eToken übernimmt automatisch die Anmeldungen an Applikationen, Webportale oder für Netzzugänge und Sie benötigen nur noch ein Passwort für all Ihre Anwendungen.

Handy-Shop bei Audi

Damovo bietet einen umfassenden Service für 3.400 Mobiltelefone der Audi AG an. In den so genannten „Managed Mobile Services“ ist auf pauschaler Basis ein monatlicher Preis pro Handy vereinbart.

Weitere Leistungen sind: Führen von Beratungsgesprächen (Endgeräte, Verträge), Einstellung von Preis- und Produktinformationen ins Audi-Intranet, Zertifizierungs-Center für neue Endgeräte und Komponenten, Beschaffung von Endgeräten und Zubehör inkl. Auftragsabwicklung, Betreuung der Kartenverträge, Direktauslieferung an den Arbeitsplatz des Mitarbeiters, Entsorgung und Rückgabe von Altgeräten, Reparaturen und regelmäßiges Belegen der geleisteten Arbeiten. 



SZM Studios ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Pro-SiebenSat. 1 Media AG und zählt zu den größten Produktionshäusern und Full-Service Providern audiovisueller Medien in Deutschland.

SZM Studios gut gewappnet

Damovo und Brocade verdoppeln die Bandbreite im Speichernetzwerk


In einem ehrgeizigen Projekt unterstützt Damovo die SZM Studios, Film-, TV- und Multimedia-Produktions GmbH bei der Optimierung seiner Speichernetzwerklösung.

Mit dem Einsatz leistungsstarker, ausfallsicherer Core Switches von Brocade im vorhandenen Speichernetzwerk wurden der Datendurchsatz sowie die Anzahl der Serveranschlüsse deutlich erhöht. Zusätzlich wurde die Verfügbarkeit des SAN (Storage Area Network) verbessert. Der Betrieb bei SZM Studios verlief währenddessen reibungslos.

„Die neue Speichernetzwerklösung ist erheblich schneller und leistungsfähiger als die vorherige Ausstattung. Für zukünftige Planungen weist das System zudem eine optimale Skalierbarkeit auf.“ erläutert Claus Reymers, Abteilungsleiter Netzwerke SZM Studios, die Vorteile der neuen Lösung. Anstehende Erweiterungen (wie z.B. Speichervirtualisierung) sind kostengünstig möglich und

sichern für SZM Studios langfristig die Investitionen.

SZM Studios war bereits mit einem Fibre Channel SAN auf Basis von SilkWorm 2800 Switches (mit 1-Gbit-Technologie) von Brocade ausgerüstet. Da das Datenvolumen bei SZM Studios durch neue Archivierungssysteme für digitale Trailer und digitale Sendemitschnitte rasant zunahm und mehr Anschlüsse geschaffen werden sollten, war es dringend erforderlich, die bestehende Hardware zu ersetzen.

Die Lösung von Damovo erfüllt nicht nur die von SZM Studios geforderten Kriterien, sondern deckt auch zukünftige Erfordernisse ab. Das bestehende SAN, welches auf Basis von 1-Gbit-Technologie aufgebaut ist, wurde sukzessive mit Brocade Core Switch SilkWorm 12000 auf 2-Gbit-Technologie migriert. Ein zukunftsweisendes Projekt und erfolgreiches Beispiel für eine Storage Networking Lösung von Damovo. 



Bernd Fischer
Director Business

& Solution Partner Management

Editorial

Liebe Kunden und Interessenten,

Ihre Wünsche und Anregungen setzen unsere Maßstäbe! Unsere letzte Umfrage ergab, dass ENTERexpress für Sie ein wichtiges Informationsmedium ist! Sie legen Wert auf Berichte über aktuelle Lösungen, Anwendungen und Referenzen und erhalten diese Informationen auch gerne via E-Mail. Mit dieser Auflage in neuer Gestaltung hoffen wir nun, Ihren Vorstellungen noch mehr zu entsprechen.

Wir haben aktuelle Themen für Sie aufbereitet: Im Aufmacher berichten wir von einer Speichernetzwerklösung bei SZM Studios, der Einsatz von DWDM zeigt auf Seite 2 unsere Expertise in der Energieversorgungsbranche und – last but not least – stehen mit der CallCenter World und der CeBIT hochkarätige Messen an.

Mit besten Grüßen
Bernd Fischer

Richtungsweisendes DWDM-Netz für Energieversorger E.ON Hanse AG

Die E.ON Hanse AG, einer der großen deutschen Energieversorger mit Hauptsitz in Quickborn (Schleswig-Holstein), löst ihr bestehendes Kommunikationsnetz, das im Wesentlichen auf dem SDH-Standard (Synchronous Digital Hierarchy) basiert, schrittweise durch ein IP-basiertes Netz ab. Dabei werden die bestehenden Dienste – Sprache, Funk, DV-Anwendungen und Prozesstechnik – nahtlos integriert.

Die Partner Damovo und Pandatel realisieren für die E.ON Hanse AG dieses Kommunikationsnetz auf DWDM-Basis. DWDM steht für Dense Wavelength Division Multiplexing und beschreibt die Bündelung von Daten zur Übertragung in Glasfasernetzen. Dabei wird es ermöglicht, über ein Glasfaserpaar mehrere Farben und damit separate Kanäle zu übertragen. Die Bandbreite lässt sich so erheblich steigern.

Als Systemintegrator hat Damovo ein Konzept entwickelt, in dem alle E.ON Hanse-Standorte schrittweise an das DWDM-Netz angebunden werden. Acht oder mehr Wellenlängen und somit Anwendungen können mittels DWDM über eine Faser geleitet werden. Hierbei kommen spezielle Laser zum Einsatz, die dem ITU-Standard (International Telecommunication Union) entsprechen.

An den einzelnen Standorten können die benötigten Wellenlängen über Optical Add and Drop (OAD)-Module ein- und ausgekoppelt werden, alle anderen Signale werden durchgeschleust. Die in den ausgekoppelten Farben enthaltenen Informationen können mittels Kanalkarten weiter auf das angeschal-

tete Netzwerkequipment übertragen werden. Durch die damit gewonnene, höhere Bandbreite können alle Arten von Anwendungen (Sprache, Daten, Video, Funk- und Prozessleittechnik) über ein Netz übertragen werden.

Die neue Lösung erlaubt eine Integration in die bestehende Netzwerkumgebung. Dabei kann das vorhandene Equipment weiter genutzt werden. Zusätzliche Dienste können später nach Bedarf mit geringem Aufwand ergänzt werden.

Die Vorteile der Technologie sind – neben der hohen Bandbreite und Überbrückung größerer Entfernungen – die insgesamt reduzierten Betriebskosten durch hohe Ausfallsicherheit und komfortables Management. Eine flexible und hochverfügbare Lösung, maßgeschneidert auf die Bedürfnisse eines modernen Energieversorgers. www.damovo.com



„Dieses Projekt hat auf eindrucksvolle Weise bewiesen, welche Leistung zwei flexible Partner erreichen können. Die Erfahrung von Damovo in der Energieversorger-Branche und die Flexibilität der Pandatel-Produkte schaffen für unsere Kunden eine innovative, zukunftsweisende Lösung.“

Christoph J. Ferdinand

Geschäftsführer Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Drei Fragen an Wilfried Dahms

Leiter der Kommunikationstechnik E.ON Hanse AG:

- Eex** Warum hat die E.ON Hanse sich für die von Damovo vorgeschlagene Lösung entschieden?
- WD** *Damovos Konzept für die Umstellung des existierenden SDH-Netzes auf ein IP-basiertes Netz mit Pandatels DWDM-Komponenten überzeugte durch sein ausgezeichnetes Preis-/Leistungsverhältnis.*
- Eex** Welche Faktoren gaben den Ausschlag für die DWDM-Technologie?
- WD** *IP direkt über das bestehende SDH-Netz zu realisieren, erwies sich im vorhandenen Umfeld als vergleichsweise teuer und wartungsintensiv. Daher fiel die Entscheidung für eine neue Lösung mit DWDM leicht.*
- Eex** Das Ergebnis bringt der E.ON Hanse eine erhebliche Steigerung der Netzeffizienz. Gibt es weitere Vorteile?
- WD** *Eine modulare Architektur und die Möglichkeit einer schnellen Umstellung im laufenden Betrieb bedeuten Investitionsschutz und hohe Verfügbarkeit.*

Millionen-Auftrag von der HUK-COBURG

Schnelleres Routing und umfassenderes Reporting dank Damovo

Der große deutsche Privatkundenversicherer HUK-COBURG will Anfragen seiner sieben Millionen Kunden noch schneller abwickeln. Dazu wird durch Damovo als Generalunternehmer eine Computer-Telephonie-Integration (CTI) für bundesweit rund 1.200 Sachbearbeiter implementiert.

Die Telekommunikationsanlagen MD110 von Ericsson werden durch Damovo in das

Genesys Multimedia-Routing und Reporting integriert. Dies führt zu einer gleichmäßigeren, überregionalen Verteilung der Anfragen und damit zu einer schnelleren Beantwortung.

Uwe Matzner, Leiter des Bereichs Netzwerktechnik bei der HUK-COBURG: „Uns überzeugte das breit angelegte Know-how und die Projektsteuerungskompetenz von Damovo sowie die effiziente Zusammenarbeit mit Softlab und Genesys zum Nutzen unserer

Lösung.“ Im Frühjahr 2004 soll die neue Plattform eingerichtet sein.



Expansion bei Xact mit TK-Lösung von Damovo

Kunde Premiere Fernsehen schätzt die gute Qualität und die hohe Vertriebsorientierung von Xact



Ein Foto mit Symbolcharakter: Nermin Fajic (rechts), Xact-Geschäftsführer Julia Behnke und Karsten Eißing vor dem dynamischen Graffiti des Firmenlogos in den Call Center Räumlichkeiten.

Im Zentrum von Essen wird eine Erfolgsstory der deutschen Call-Center-Szene geschrieben. Die Xact GmbH hat volle Auftragsbücher – und damit zurzeit Seltenheitswert in der Branche. Julia Behnke führt zusammen mit Karsten Eißing und Matthias Lehmann das Call Center Xact von einem Erfolg zum nächsten. Das Call Center ist jung, wurde Anfang Januar 2003 gegründet, doch Behnke, Lehmann und Eißing sind jeweils seit über zehn Jahren in der Branche.


Kunden findet Xact im Mobilfunksektor und im Medien- und Internet-Bereich. Namhafte Unternehmen wie Premiere Fernsehen zählen inzwischen zu den zufriedenen Auftraggebern: „Wir haben in dieser Agentur einen zuverlässigen Dienstleister gefunden, der für uns sehr

professionell und mit großem Erfolg Projekte umsetzt.“ freut sich Iris Glaw, Leitung Telemarketing bei Premiere, über die erfolgreiche Zusammenarbeit. Wen wundert es da, dass Xact stetig expandiert? Derzeit werden auf 1.300 qm 90 Call-Center-Plätze genutzt. In den nächsten Wochen kommen weitere 800 qm hinzu.

Doch nicht nur die Bürofläche wird bei Xact stetig optimiert, auch in Sachen Technik legt das Essener Unternehmen Wert auf passende Lösungen. Bei Xact wurde die Ericsson-Telefonanlage MD110, das gesamte Datenetzwerk, die Serverlandschaft sowie die Agenten PCs durch Systemintegrator Damovo implementiert. Die Telefonanlage wurde ergänzt durch die externe ACD-Lösung Solidus eCare und diese wiederum durch Frontend-Eigenentwicklungen von Xact.

Eißing: „Wichtig war, dass Damovo die Schnittstellen von Solidus eCare offen legte.“ Damovo-Account-Manager Nermin Fajic ergänzt: „Bei der Xact-Lösung gelang uns eine reibungslose Migration, so dass die Agenten nur eine halbe Stunde Schulung benötigten, um sich auf die Veränderungen einzustellen.“

Solidus eCare läuft überwiegend im Hintergrund, lediglich mit dem Desktop-Manager aus Solidus kommunizieren die Agenten direkt, zum Beispiel, um sich einzuloggen oder um CTI-Applikationen zu fahren.


Großen Mehrwert entdeckt Eißing in der Flexibilität von Damovo: „Obwohl unser Zeitplan wohl fünfmal nach vorne verschoben werden musste, erfuhren wir jede erdenkliche Unterstützung.“ 



Die CallCenter World ist „DAS“ renommierte Branchenevent im Contact Center Umfeld. Unsere Expertise in diesem Bereich präsentieren wir am 10. und 11. Februar auf unserem Messestand im Estrel Convention Center in Berlin. Wir laden Sie recht herzlich auf unseren Stand B15/17 in Halle 1 ein! [www](http://www.damovo.de)

Cisco IP-Telephonie-Lösung für Novartis

Einen Neukunden aus dem Gesundheitswesen konnte Damovo Deutschland mit diesem aktuellen Auftrag gewinnen: Bei der Novartis Pharma GmbH, einem weltweit führenden Unternehmen mit Kerngeschäft in den Bereichen Pharma und Consumer Health, werden 590 Büro- und 50 Call Center-Arbeitsplätze komplett von Siemens Hicom und Siemens CC-Lösung auf Cisco CallManager und IP Contact Center umgestellt. Eine SAP-Integration mit der CTI-Software Snapware rundet das Projekt ab.

Das vorhandene System bei Novartis entsprach nicht mehr den Anforderungen und sollte modernisiert werden. Damovo präsentierte mit der IP-Telephonie und dem IP Contact Center von Cisco ein überzeugendes und maßgeschneidertes Konzept. Der Nutzen der neuen Lösung liegt für Novartis in neuen Funktionalitäten im Contact Center, in einer verbesserten Flexibilität im Bereich der Officetelefonie sowie in Kosteneinsparungen. 



CeBIT
HANNOVER
18.-24.3.2004



Auf über 800 qm und zwei Etagen präsentiert Nortel Networks auf der diesjährigen CeBIT. Damovo unterstreicht die erfolgreiche Kooperation mit einem gemeinsamen Messeauftritt.

Damovo und Nortel auf der CeBIT 2004

Im Partnerbereich des Messestandes von **Nortel Networks** (Halle 13, Stand D38) präsentiert Damovo in diesem Jahr die neuesten Entwicklungen rund um konvergierende Sprach- und Datennetze, wichtige Sicherheitsaspekte (VPN) und Managed Services. Als Global und Gold Solution Partner (Data) kooperiert Damovo Deutschland seit Mitte vergangenen Jahres verstärkt mit Nortel und konnte damit sein Portfolio qualitativ und quantitativ erheblich ausbauen - ganz nach dem Motto: Die Kundenanforderung bestimmt die Lösung! [www](#)

In Sachen Storage ist Damovo auf der CeBIT beim Lösungspartner **eSeSIX** in Halle 6 Stand G36 vertreten.

Für Energieversorger präsentiert Damovo Lösungen auf dem **Pandatel**-Messestand in Halle 27 Stand D45. [www](#)

Ericsson MD110

Die totale Konvergenz

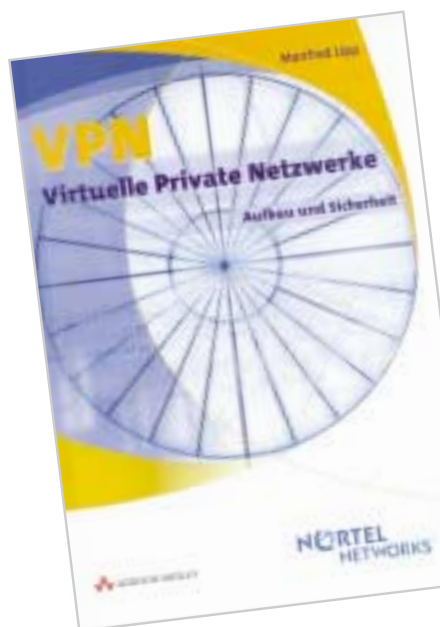
Daten, Mobilität und Sprache - Das Beste aus drei Welten: Ob IP-Telefonie, unbegrenzte Mobilität oder neue Komfortfunktionen für digitale Telefone, die MD110 Convergence im neuesten Software-Release BC12 bietet alle Möglichkeiten für die Erfordernisse einer modernen Sprachkommunikation.

Die neue Lösung bietet auch bei komplexen Netzwerk-Strukturen eine optimale Sprachqualität in der IP-Vernetzung, die vollständige Integration von Mobilfunk-Teilnehmern sowie erweiterte Funktionen z.B. in der Anrufliste und in der Menüführung. [www](#)

VPN - Buchtipp

Was Sie schon immer über VPNs wissen wollten: Hier wird es eingehend, aber auch einleuchtend beschrieben. Manfred Lipp, Senior Technology Consultant bei Nortel Networks, ist unangefochtener Spezialist was Virtuelle Private Netzwerke betrifft. In diesem Werk gelingt es ihm, die komplexen Schlüsseltechnologien und Einsatzmöglichkeiten verständlich darzustellen. Lipp vermittelt einen soliden Grundstock an theoretischem Wissen, steigt aber auch tief in die Materie ein und befasst sich intensiv mit Verschlüsselungs- und Authentifizierungsverfahren. Das Buch begeistert von der ersten bis zur letzten Seite - nicht zuletzt durch einen klaren Schreibstil. [www](#)

Virtuelle Private Netzwerke, Aufbau und Sicherheit von Manfred Lipp Addison-Wesley Verlag, 2001, im Buchhandel erhältlich: unverb. Preis EUR 39,95 ISBN Nr.: 3-8273-1749-5



Termine

Messen

CallCenter World

10. und 11.02.2004
Estrel Convention Center, Berlin
Halle 1, Stand B15/17

CeBIT

18.-24.03.2004
Hannover Messegelände
Partnerstand Nortel Networks:
Halle 13, Stand D38
Partnerstand eSeSIX:
Halle 6, Stand G36
Partnerstand Pandatel:
Halle 27, Stand D45

Trainingstermine

MD 110 - Grundlagen
01.03.-12.03.2004 in Nürnberg
EUR 5.600,00 pro Teilnehmer

MD 110 - Upgrade BC10 auf BC12
15.03.-18.03.2004 in Erkrath
EUR 2.480,00 pro Teilnehmer

MD110 - Upgrade BC 9 auf BC12
19.04.-23.04.2004 in Erkrath
EUR 3.100,00 pro Teilnehmer [www](#)

Rückfragen gerne unter

enterexpress.germany@damovo.com

Impressum

Herausgeber

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Bernd Fischer, Director Business
& Solution Partner Management
Hellersbergstraße 11
41460 Neuss
Tel: 02131 403-40
Fax: 02131 403-4336

Redaktion

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

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

Layout

230Volt Düsseldorf, www.230volt.net

Druck

Schwarz und Partner, Düsseldorf

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann keine Gewähr übernommen werden.