



Editorial



Liebe Kunden und Interessenten,

diese Ausgabe von ENTER express hat – neben vielen beachtenswerten News und Berichten – drei Themenschwerpunkte: Lesen Sie über den Damovo-Service und welche Vorteile Sie dadurch erhalten (Aufmacher Seite 1). Außerdem informieren wir Sie über die Verbreiterung unserer Service-Basis durch eine gezielte Beteiligung an drei Service-Partnern (Seite 3). Das zweite Schwerpunktthema betrifft den Mittelstand, den wir jetzt auch im kleinen und mittleren Segment adressieren (Seite 4). Diese Entscheidung lag nahe, da unsere Kompetenz von dort immer wieder nachgefragt wurde und wir uns von dem Engagement in diesem Segment weitere Expansionschancen versprechen können.

Thema Nummer 1 aber sind Sie, denn wir sind an Ihrer Meinung interessiert. Deshalb haben wir auf Seite 6 einen Fragebogen abgedruckt. Bitte nehmen Sie sich kurz Zeit dafür und faxen Sie ihn an uns zurück. Denn mit ENTER express wollen wir Ihnen gerecht werden und Sie stets über wichtige Neuigkeiten gut informieren.

In diesem Sinne, beste Grüße
Bernd Fischer

Director Business & Solution Partner Management
bernd.fischer@damovo.com

Schauen Sie beim Service voraus, damit Sie nicht das Nachsehen haben

Starker Damovo-Service ist Ihr Vorteil

► **Konvergenz der Technologien erfordert auch eine „Konvergenz“ in der Service-Kompetenz. Reichte es früher aus, in einer der Technologien – Telefonsysteme oder Datenkommunikation – kompetent zu sein, so gefährdet heute eine ausschließlich für eine dieser Techniken vorgehaltene Service-Kompetenz die technologische Konvergenz von Sprache und Daten im Unternehmen. Dies verhindert letztlich eine wettbewerbsfähige Entwicklung der Kommunikationslandschaft eines Unternehmens.**

Denn schließlich – und darüber sind sich alle Experten einig – wird Sprache zunehmend eine Applikation im Datennetz mit allen Vorteilen, die in dieser Konvergenz für ein Unternehmen stecken. Damovo bietet eine Service-Kompetenz, die der Konvergenz von Sprache, Daten und Mobilität Rechnung trägt.

Als alleiniger Premium-Partner von Ericsson in Deutschland hat Damovo eine technisch auf höchstem Level zertifizierte Service-Organisation, was uns unter anderem den von Ericsson autorisierten Zugriff auf die Software-Plattform ermöglicht. Diese Kompetenz ist in Deutschland einmalig.

Gleichzeitig sind wir Cisco-Gold-Partner mit den Schwerpunkten IP-Telephony, W-LAN, IPCC und VPN/Securi-

ty sowie LAN/WAN-Vernetzung. Auch hier decken wir mit unserer Kompetenz das gesamte Spektrum der Konvergenz ab.

Ausgestattet mit diesen umfangreichen Service-Kompetenzen als Ericsson-Premium-Partner wie auch als Cisco-Gold-Partner mit CCIEs,

CCNPs und CCDPs stehen Ihnen nachweisbare Qualifikationen für Aktivitäten wie technische Beratungs-, Planungs- und Design-Tätigkeiten zur Verfügung.

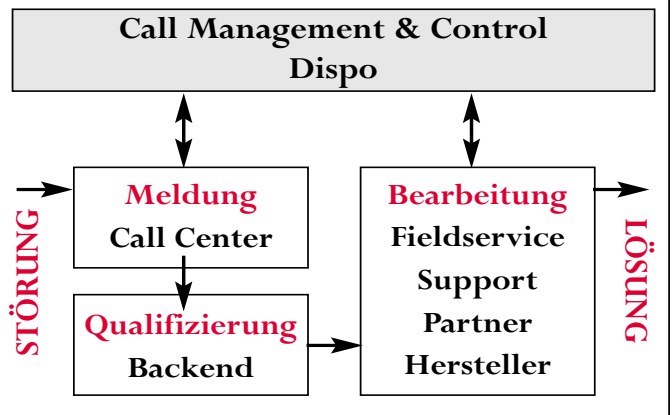
So erhalten Sie die Gewissheit, gerade beim Service kein Risiko einzugehen, sondern auf einen verlässlichen, etablierten Partner zu bauen.

Die nachfolgenden Vorteile erhalten Sie als Damovo-Kunde:

1. **Kompetenz** durch qualifizierte und zertifizierte Mitarbeiter und Partner.

► Fortsetzung auf Seite 2

Bearbeitung von Störungen im Überblick



Damovo wurde Ericsson-Premium-Partner

► Damovo bekam durch Ericsson den Status als Premium-Sales-Partner verliehen. Vorangegangen war ein mehrwöchiges Audit. Business Manager Torsten Piske erläutert: „Für unsere Kunden bedeutet die Premium-Partnerschaft die Bestätigung, dass Damovo die größte Expertise in den verschiedenen Ericsson-Technologien für Unternehmenskunden besitzt und zudem komplexe Lösungen professionell und nachhaltig beherrscht.“

Damovo-Geschäftsführer Christoph J. Ferdinand sagt: „Der Erhalt der Premium-Partnerschaft ist eine gute Nachricht für unsere Kunden, denn sie können sicher sein, von Damovo stets verlässliche Lösungen zu erhalten, die auch den Anforderungen einer zukunftssicheren Konvergenz entsprechen.“



Helmut Kegl, Channel Manager von Ericsson (re.), gratuliert Torsten Piske, Business Manager bei Damovo, zum Erhalt der Urkunde, welche die Premium-Partnerschaft belegt.



Damovo hat sich an drei Service-Partnern beteiligt. Hier ein Bild von der Vertragsunterschrift mit der Damovo Technische Services GmbH.

Damovo sieht Service im Wandel

Beteiligung an autorisierten Service-Partnern

► Die Damovo Deutschland GmbH & Co. KG vergrößert ihre Service-Basis durch Beteiligungen an zunächst drei Service-Unternehmen in Deutschland: Damovo Network Technology Service GmbH, Damovo Field Project Solutions GmbH und Damovo Technische Services GmbH.

Dies betrachtet Damovo-Geschäftsführer Christoph J. Ferdinand als „wesentliche strategische Maßnahme, um bereits installierte Produkte weiterer Hersteller zu betreuen. Wir gehen damit unseren Weg in Richtung Herstellerunabhängigkeit auch im Service konsequent weiter – und zwar bewusst schneller als andere Marktteilnehmer.“

So bezeichnet Ferdinand sein Unternehmen „als Vorreiter im begonnenen Wandel des Service“. Der Geschäftsführer erwartet, dass andere Anbieter angesichts teilweise übergroßer Service-Kapazitäten für bestimmte Produkte dem Damovo-Beispiel folgen, um nicht ins Hintertreffen zu geraten. Doch hat Damovo laut Ferdinand in der schlanken, variablen Service-Strukturierung derzeit einen Wettbewerbsvorteil. „Einige Marktteilnehmer

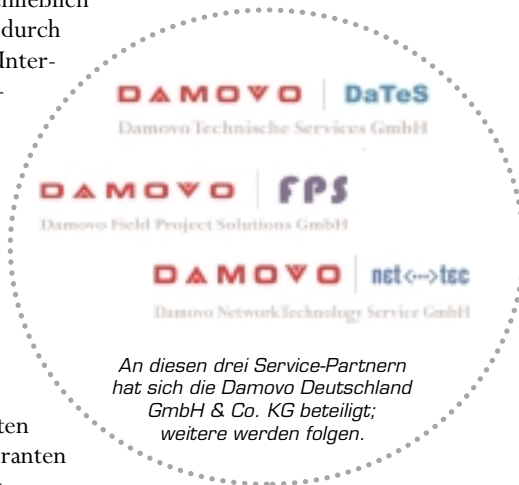
haben im Service-Bereich noch immer eine eindimensionale Struktur. Hier setzen wir mit unseren Maßnahmen an“, erläutert Damovo-Service Director Dietrich Kunze. „Die Strategie von Damovo besteht nunmehr darin, neue Service-Partner für Level 1 und 2 zu gewinnen, die sich als so genannte DSG (Damovo Service-Gesellschaften) engagieren.“

Verkabelung und Montage

Während Service-Level 1 (In-house-Verkabelung und Montage) bei Damovo von jeher mit Partnern angeboten wurde, ist diese Konstellation bei Level 2 (Implementationen, Erweiterungen, Störungsbeseitigungen) nun neu. Aktivitäten im Service-Level 3 und 4 (komplexe Lösungen) werden wie bisher von Damovo direkt betreut. In jedem Fall über-

nimmt der System- und Netzwerkintegrator aus Neuss die volle vertraglich definierte Verantwortung für einen professionellen Service der Unternehmenskunden. Schließlich bietet Damovo hier durch seinen als einziges Unternehmen in Deutschland erlangten Premium-Partner-Status mit Ericsson sowie den Gold-Partner-Status mit Cisco maximale Kompetenz in Service-Qualität und Service-Durchführung. Weitere Premium-Partnerschaften mit führenden Lieferanten sind in Vorbereitung.

Außer den Vorteilen durch Skaleneffekte und der Optimierung von Kosten sei es das Ziel, die Qualität zu verbessern und eine größere Flächen-



An diesen drei Service-Partnern hat sich die Damovo Deutschland GmbH & Co. KG beteiligt; weitere werden folgen.

Stärkere Verantwortung

Laut Ferdinand signalisiert Damovo durch die Beteiligung an Service-Unternehmen, „dass wir über das reine Fulfilment durch die Partner hinaus noch stärkere Verantwortung für die Service-Leistungen solcher Unternehmen übernehmen. Wir haben festgestellt, dass die gesellschaftsrechtliche Anbindung ausgewählter Servicepartner an Damovo das Vertrauen der Kunden steigert.“

deckung zu erreichen. Darüber hinaus erwartet Ferdinand durch die gesteigerte Variabilität im Service zusätzliche Impulse für die Managed Services. Im Rahmen von vorgegebenen Qualitäts-Standards sorgt Damovo für eine homogene und nachvollziehbare Kompetenzentwicklung in den beteiligten Unternehmen und definiert gemeinsam mit diesen Partnern die notwendige Personalstärke zur Erbringung der Services.

► Fortsetzung von Seite 1: Starker Damovo-Service ist Ihr Vorteil

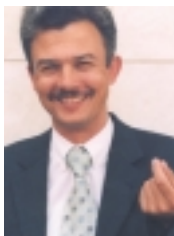
- Innovative Service-Prozesse gemäß ITIL** auf zwei Ebenen: Service Support als die operative und Service Delivery als die strategische Ebene.
- Internationalität** mit fünf globalen Kompetenzzentren, in die der Support als Einheit integriert ist.
- Service-Netzwerk** mit ausgewählten Partnern, an denen sich Damovo zum Teil gesellschaftsrechtlich beteiligt

- hat. Service-Level 3 und 4 werden nur durch Damovo-eigene Kräfte bedient. Service-Level-1- und 2-Tätigkeiten führen ausgewählte Partner der Damovo-Service-Gesellschaften aus.
- Managed Services:** Damovo Managed Services setzen auf eine langfristige intensive Partnerschaft mit Kunden, von der alle Beteiligten profitieren. Das Kernstück dieser Partnerschaft sind Service-Level-Vereinbarungen.

Damovo und Arcor schließen Kooperationsvertrag

Der Carrier Arcor und Damovo Deutschland haben einen Kooperationsvertrag geschlossen. Ziel ist es, Unternehmenskunden gesamtgesellschaftliche und damit kostengünstige Lösungen u. a. im IP-VPN-Bereich zur Verfügung zu stellen.

Damovo Business-Manager Guido Düren sagt: „Die Zusammenarbeit mit einem der größten



Guido Düren: „Kunden können bares Geld sparen, wenn sie auf Damovo und Arcor setzen.“

Carrier in Deutschland vergrößert unsere Leistungsfähigkeit um einen weiteren wichtigen Baustein. Kunden können bares

Geld sparen, wenn sie auf Damovo und Arcor setzen.“ Arcor wiederum setzt darauf, gemeinsam mit Damovo das Segment Unternehmenskunden noch intensiver mit Carrier-Leistungen zu versorgen.

Damovo gründet Beirat

Damovo hat einen Experten-Beirat gegründet, der sich aus dem Damovo-Management mit Geschäftsführer Christoph J. Ferdinand sowie folgenden drei hochkarätigen Mitgliedern zusammensetzt:

- ▶ Christian Hofer, Vorstand HUK-Coburg (Aufgabengebiete Krankenversicherung, Betriebsorganisation, Datenverarbeitung).
- ▶ Hermann Josef Hoss, Vorstand a.D. Gerling-Konzern und freier Berater von Versicherungsvorständen.
- ▶ Alfred Kutz, Geschäftsführer tesion Telekommunikation GmbH, weiterhin tätig für die Versatel Deutschland Holding GmbH und Arques AG.

Damovo verspricht sich durch die Gründung des Beirats einen Austausch über Branchenwissen zum gegenseitigen Nutzen. Dazu Alfred Kutz: „Meine persönliche Motivation für die Beiratsmitgliedschaft bei Damovo ist es, meine bisher gemachten operativen Erfahrungen als Entscheidungshilfe für die Geschäftsführung, zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads von Damovo im Markt sowie für die Beratung bei der Anbahnung langfristiger Geschäftsvorhaben einzusetzen.“ Alle Beiratsmitglieder betonen die besondere Bedeutung der Telekommunikation für Geschäftsabläufe und Unterneh-

mensorganisation. Für Hermann Josef Hoss ist dies ein Hauptgrund für seine Mitarbeit im Damovo-Beirat: „Ich möchte die Entwicklung in der Wirtschaft mitgestalten und den Stellenwert der Telekommunikation als integralen Bestandteil der Unternehmensorganisation und des -erfolgs nachhaltig fördern.“ Christian Hofer sieht durch die Beiratstätigkeit auch für sein Unternehmen den Vorteil, frühzeitig über Neuentwicklungen, Trends und Weichenstellungen informiert zu werden. Dadurch bestünde die Möglichkeit, rechtzeitig für das eigene Unternehmen reagieren und Ideen einbringen zu können. Der Beirat tagt dreimal jährlich.



Die Beiratsmitglieder Christian Hofer und Alfred Kutz.

Umfrage von Damovo

IP-Telefonie und Konvergenztechnologie sollen schnell Return on Investment bringen

▶ Eine internationale Umfrage, die von Damovo durchgeführt wurde, zeigt, dass Vorstände und Geschäftsführer den Return on Investment (ROI) als Schlüsselkriterium betrachten, wenn eine Entscheidung über IP-Telefonie- und Konvergenzlösungen ansteht. Dies stellt eine besondere Herausforderung für Hersteller und Dienstleister dar, da die Befragten Nutzwerte wie erhöhte Kundenzufriedenheit und Verfügbarkeit der neuen Applikationen in den Vordergrund stellen.

Die Umfrage richtete sich an 100 internationale Geschäftsführer und Vorstände verschiedener Branchen: „Was sind die Hauptkriterien bei Implementierung von Telefonie- oder Konvergenzlösungen?“ 50 % der Befragten betrachteten ROI als Haupt-Entscheidungskriterium.

Die Studie ergab weitere Kriterien bei der Implementierung von IP-Telefonie und Konvergenztechnologie. 21 % der Befragten meinten, dass die Reife der Technologien hohe Priorität habe, weitere 20 % zeigten sich an der Verlässlichkeit der Technologie interes-

siert. Nur 11 % nannten Security (Sicherheit) als Kriterium. Damovo-Geschäftsführer Christoph J. Ferdinand kommentiert: „Diese Umfrage zeigt, dass es eine reale Chance für Lösungsanbieter gibt, denen es gelingt, einen ROI als Ergebnis der Implementierung von IP-Telefonie-Lösungen nachzuweisen. Wir zielen auf Unternehmen, die im Moment noch unentschlossen sind, aber glauben, dass sie gegenüber solchen Unternehmen ins Hintertreffen geraten, die diese Technologie implementiert haben.“

Der deutsche Versicherer HUK-Coburg ist ein Unternehmen, das Konvergenztechnologie nutzt, um einen Return on Investment zu erreichen. Diese im Coburger Service-Center eingesetzte Technologie erlaubt Kunden besseren Zugang zu ihrem Berater und ermöglicht ihnen, Services schneller in Anspruch zu nehmen. Dadurch wird die Kundenbindung verbessert.

Die Technologie ermöglicht der Gesellschaft, Kosten zu minimieren, beispielsweise indem Fotos über Versicherungsfälle via Netzwerk ausgetauscht werden. Dies beschleunigt die Bearbeitung von Schadensfällen.

Damovo erweitert Portfolio auf den gesamten Mittelstand

Mittelstand kann jetzt von ITK-Konvergenz profitieren wie nie zuvor

► Damovo steigt ab sofort in das Segment des unteren und mittleren Mittelstands ein. Bislang lag die Grenze beim gehobenen Mittelstand und bei Konzernen. Nun können auch Mittelständler mit 10 bis 250 Mitarbeitern von der Damovo-Kompetenz und den Konvergenzlösungen im Bereich IT und TK profitieren.

Bernd Fischer, Director Business & Solution Partner Management bei Damovo erklärt: „Der ITK-Markt im Mittelstandssegment von 10 bis 250 Mitarbeitern befindet sich im Umbruch. Der Mittelstand hat jetzt die Möglichkeit, von ITK-Konvergenz so stark wie nie zuvor zu profitieren.“ Die Höhe möglicher Einsparungen von ITK-Lösungen taxiert Fischer auf „durchschnittlich mindestens 10 Prozent“.

Lokale Betrachtungsweise und Produktfixierung?

Fischer erklärt, die Forderungen des Mittelstands nach Produktivitätserhöhung und Kostensenkung seien mit herkömmlicher ITK-Betreuung, die wesentlich durch enge lokale Betrachtungsweise und Produktfixierung geprägt sei, nicht mehr zu bewältigen. Die immer öfter gewünschte inter-

ationale Anbindung mit einer globalen Servicefähigkeit bietet Damovo durch die Präsenz in rund 20 Ländern. Fischer: „Produkte wurden nebeneinander nicht unbedingt effektiv implementiert, es herrschte und herrscht immer noch sehr viel Kasten- und Kästchendenken. Deshalb erhielten wir als Damovo in der Vergangenheit immer wieder Anfragen, die sich im Kern auf unsere Kompetenz als Netzwerk- und Systemintegrator bezogen. Offenbar gab es praktisch keine Unternehmen, die im unteren Mittelstandssegment das gleiche breit angelegte Lösungsportfolio anboten wie wir im oberen Segment. Diese Lücke schließen wir nun für diesen Teil des Mittelstands.“

Aus Sicht von Damovo gibt es dabei besonders wirkungsstarke Produktivitätsförderer: Diese sind die GSM-Integration,



Die BusinessPhone ist mit dem neuen Release noch attraktiver geworden. Damovo hat sie ab sofort im Portfolio.

das Thema „Mobile Daten“ sowie DECT-Messaging. Großes Kosteneinsparungspotenzial sieht Damovo in der Funktion „GSM-Handy als mobile Nebenstelle“. Hier wird das Handy mit Funktionen wie Chef-/Sekretärin-Funktion, Rufumleitung u.a. in die Gesamttelefonie integriert. Die GSM-Integration ist für alle Mittelständler interessant, die

vertriebsorientiert arbeiten und daher sehr mobil sein müssen. Auch der Kunde der mittelständischen Unternehmen kann sich freuen, denn er wird telefonisch besser und effizienter eingebunden und verbunden als zuvor.

Hinzu kommt, dass der Mittelständler durch Damovo eine optimierte Kostenstruktur im Hinblick auf Carrier erhält.

BusinessPhone verbindet Tradition und Zukunft

Ab sofort bietet Damovo die BusinessPhone von Ericsson als innovative Lösung an, welche die traditionelle Welt der Telefonie mit der sich immer stärker entwickelnden Welt der Konvergenz verbindet. Vom Preis-/Leistungsverhältnis gehört die BusinessPhone europaweit mit über 100.000 Linien zu den meistverkauften Anlagen im Markt. Mit dem neuen Release ist die BusinessPhone vor allem durch die Öffnung in Richtung IP-Telefonie und die vielfältigen mobilen Funktionen noch attraktiver geworden.

Handy als vollwertige Büro-Nebenstelle

Damovo implementierte schon 2.500 Ports

► Die Mobile-Nebenstellen-Funktionalität hat sich schneller als vorhergesagt am Markt durchgesetzt. Damovo konnte bereits rund 2.500 Ports implementieren. Die größten befinden sich bei namhaften Unternehmen wie Mummert Consulting, Accenture, Dynamit Nobel sowie Texas Instruments. So wird das Handy zur vollwertigen Büro-Nebenstelle. Die Mobile-Nebenstellen-Funktionalität oder auch ITS,

Intelligent Telephony Service, ist Bestandteil der Damovo Mobile Communication Plattform, DMCP, und ermöglicht die vollständige Einbindung des GSM-Mobiltelefons in die Unternehmenskommunikation. DMCP ermöglicht es Unternehmen, existierende Mobilkommunikationsstrukturen, zumeist bestehend aus DECT, Pagern und GSM-Teilnehmern, zu vereinheitlichen und damit zu optimieren.



Jetzt ist Integration gefragt!

„Der Mittelstand braucht gerade jetzt Produktivitätstreiber, aber diese müssen in die Gesamtheit einer ITK-Lösung sinnvoll integriert sein, sonst werden wertvolle Einsparungseffekte verschenkt.“

Mario Ohoven,
Präsident Bundesverband Mittelständische Wirtschaft e.V.



Ihre Meinung ist gefragt

Umfrage

Gesamtbeurteilung von ENTER express

Welche Aussagen treffen für Sie zu?

trifft zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

Ich finde in ENTER express nützliche Informationen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Textlänge ist aus meiner Sicht adäquat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Layout ist angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Erscheinungsweise von 4-mal jährlich ist ausreichend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wünsche nach mehr oder weniger Berichten:

gerade richtig weniger mehr

Hintergrundberichte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurzmeldungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interviews	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vermissen Sie ggf. in ENTER express etwas?

Würden Sie ENTER express lieber als gedruckte Ausgabe erhalten oder per E-Mail?

Welche weiteren Anregungen und Kommentare können Sie der Redaktion geben?

Firma

Name, Funktion

Adresse

Telefon

E-Mail

FAXANTWORT

**AN
DAMOVO DEUTSCHLAND GMBH & CO. KG**

FAX: 0 21 31/4 03 43 36

Damovos Kooperation mit eGain

► Damovo vertreibt, implementiert und supportet ab sofort eGains eService Enterprise Suite.

Andrew Mennie, Vice President Europe bei eGain Communications über die neuen Partnerschaften: „Mit unseren neuen Partnerschaften werden wir unseren Kundenstamm in Deutschland erweitern und eGain als Marktführer im Bereich eService etablieren.“



Frank Sinde, Business Manager

Auch bei den neuen Partnern freut man sich auf die Zusammenarbeit. So erläutert Frank Sinde, Business Manager für Enterprise Relationship Management bei Damovo: „Als Partner von eGain sind wir in der Lage, deutschen Kunden eine globale eService-Lösung anzubieten, die operationale Effektivität und Kundenzufriedenheit verbessert.“

IMPRESSUM

Herausgeber:
Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Hellersbergstraße 11
41460 Neuss
Telefon: 0 21 31/4 03 - 40
Fax: 0 21 31/4 03 - 43 36
E-Mail: bernd.fischer@damovo.com

Redaktion, Konzept und Realisation:
PR-Service N. Hendricks
Friedrich-Ebert-Straße/TechnologiePark
51429 Bergisch Gladbach
Telefon: 0 22 04/84 31 71
E-Mail: pr-service@mail.tbhg.de

Satz: typeXpress Köln

Druck: diba Druck, Köln

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann keine Gewähr übernommen werden.