



DSV spart nicht an der Kommunikation

Deutscher Sparkassenverlag steigert mit moderner Plattform Effizienz und Komfort der Sprachkommunikation

Kundenreferenz

Deutscher Sparkassenverlag (DSV)

BRANCHE: FINANZDIENSTLEISTUNGEN
INSTALLATION: 2019

LAND: DEUTSCHLAND
ANZAHL DER NUTZER: 2.000

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Als spezialisierter Lösungsanbieter stellt der Deutsche Sparkassenverlag (DSV) den Sparkassen, Verbänden und Unternehmen der DSV-Finanzgruppe ein umfangreiches Portfolio zur Verfügung, das von medialen Inhalten und Vordrucken über technische Systeme und IT-Dienstleistungen bis zu den Leistungen einer Full-Service-Agentur reicht. Um die interne und externe Zusammenarbeit bei diesen vielfältigen Aufgaben zu optimieren, hat der DSV seine TK-Anlage durch eine zukunftsfähige Kommunikationsplattform ersetzt. COM plan + service hat mit Technologie von Alcatel-Lucent Enterprise eine ganzheitliche Lösung konzipiert und implementiert, die alle Anforderungen des DSV mit modernster Funktionalität erfüllt und bei Bedarf beliebig skalierbar ist.

Service für die Sparkassen

Der Deutsche Sparkassenverlag (DSV) bietet den Sparkassen, Verbänden und Unternehmen der DSV-Finanzgruppe mediale Inhalte, elektronische Vordrucke, Beratungssysteme, technische Geräte und Bankkarten. Hinzu kommen IT-Dienstleistungen, Zahlungsverkehrslösungen, Internet-Angebote und Agenturleistungen.

Diese vielfältigen Aufgaben erfordern die reibungslose Kommunikation und Zusammenarbeit aller internen und externen Beteiligten. Um die Basis hierfür zu schaffen, entschied sich der DSV, die bestehende TK-Anlage durch eine zukunftsfähige Kommunikationsplattform zu ersetzen. Ein Beratungsunternehmen wurde beauftragt, die Suche nach einer geeigneten Lösung zu begleiten.

Definierte Anforderungen

Es folgte eine Ausschreibung zur Auswahl der Plattform. Gefordert wurde, dass die neue TK-Lösung nahtlos in die Datenwelt des DSV integriert werden konnte und die umfassenden Kommunikationsanforderungen – insbesondere der mobilen Mitarbeiter – adäquat erfüllte. Dabei wurde großer Wert darauf gelegt, dass der Roll-out der Lösung den laufenden Betrieb des Unternehmens nicht beeinträchtigte. Gesucht wurde auch ein erfahrener Implementierungspartner, der in der Lage war, die komplexe Plattform zu liefern, zu konfigurieren und langfristig zu betreuen.

Kundenreferenz

Deutscher Sparkassenverlag (DSV)

Kurzprofil DSV-Gruppe

Die DSV-Gruppe ist spezialisierter Lösungsanbieter für die Sparkassen sowie die Unternehmen und Verbände der Sparkassen-Finanzgruppe. Sie setzt sich aus dem Deutschen Sparkassenverlag (DSV) und seinen Tochter- und Beteiligungsunternehmen zusammen. 2019 hat die DSV-Gruppe mit rund 2.000 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von rund 640 Millionen Euro erwirtschaftet.

Weitere Informationen unter:

dsv-gruppe.de

DSV Gruppe

Kurzprofil COM plan + service

Die COM plan + service GmbH wurde 1991 gegründet und zählt heute mit 135 Mitarbeitern an 5 Standorten zu den großen inhabergeführten ITK-Systemhäusern in Deutschland.

COM plan + service arbeitet mit führenden Anbietern von IT- und TK-Technologie zusammen und ist langjähriger Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise.

Ergänzt wird das Portfolio durch eigene Produkte. So unterstützt die Plattform robot5 Applikationen wie Call Center und Alarmserver.

Weitere Informationen unter:

www.cpls.de



Passender Partner, ganzheitliche Lösung

Nach Auswertung der Ausschreibung entschied sich der Deutsche Sparkassenverlag für das Angebot der COM plan + service GmbH. Der langjährige Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise hatte einen ganzheitlichen Ansatz vorgeschlagen, der die Sprachkommunikations- und Unified-Communications-Anwendungen von Alcatel-Lucent Enterprise mit der Virtualisierungsplattform von VMware und mit seiner flexiblen Call-Center-Lösung integriert.

Den Kern der neuen Lösung bildet der Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server. Als Endgeräte werden Smart DeskPhones und WLAN-Telefone eingesetzt. Die Anbindung an den All-IP-Dienst des Providers erfolgt über den Alcatel-Lucent OpenTouch® Session Border Controller, die Verwaltung und Steuerung des Netzwerks über das Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System.

Als Ergänzung zu der Kommunikationsplattform von Alcatel-Lucent Enterprise hat COM plan + service seine Contact-Center-Lösung „robot 5 Agent Line Office“ implementiert, die mit ihrer intelligenten Verteilung ankommender Anrufe die Telefonielösung abrundet.

Vorstellung vor dem Go-Live

Bevor die neue Kommunikationsplattform in den Produktivbetrieb mit insgesamt 2.000 Nutzern ging, präsentierte COM plan + service den künftigen Anwendern das neue System. An einem Infopoint, der in einem zentralen Bereich des DSV-Gebäudes in Stuttgart aufgebaut worden war, hatten die Mitarbeiter die Möglichkeit, sich die Lösung in Ruhe anzusehen, die Bedienung zu testen und den Vertretern des Projektteams Fragen zu stellen. So wurde bereits im Vorfeld die Grundlage für eine hohe Benutzerakzeptanz gelegt.

Alle Anforderungen erfüllt

Den Mitarbeitern des Deutschen Sparkassenverlags steht nun eine integrierte multimediale Kommunikationsplattform zur Verfügung, die modernste Sprachkommunikation an jedem Ort und auf jedem Endgerät bereitstellt und damit auch die mobilen Anwender und Remote-Nutzer nahtlos einbindet.

Alle Anwender haben jederzeit direkten Zugriff auf die umfassenden Komfortfunktionen der neuen Telefonielösung, beispielsweise auf das Unternehmensverzeichnis – im Büro, unterwegs oder im Homeoffice.

Der technische Support der Lösung ist durch ein einheitliches Systemmanagement für die Bürotelefonie und die mobilen Kommunikationsgeräte sowie ein leistungsstarkes Netzwerkmanagement sehr effizient geworden. Die hochverfügbare, mandantenfähige ESXi-Virtualisierungsplattform bringt weitere Vorteile mit sich.



Kundenreferenz

Deutscher Sparkassenverlag (DSV)

Investitionsschutz bietet die zukunftsfähige Plattform durch den Einsatz des Kommunikations servers Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, der beliebig skalierbar ist. Eine Erweiterung ist damit jederzeit mit minimalem Aufwand möglich, zum Beispiel für Nutzer aus anderen Unternehmen der DSV-Gruppe.

Nicht zuletzt profitiert der Deutsche Sparkassenverlag davon, dass er mit COM plan + service einen leistungsfähigen Partner gefunden hat, der das neue System lösungs- und anwenderorientiert konzipiert und realisiert hat und den DSV weiterhin kompetent betreuen wird.

Zukunftsperspektiven

Nach diesem erfolgreichen Auftakt hat man bereits den nächsten Schritt ins Visier genommen: Der DSV evaluiert derzeit den Einsatz des Alcatel-Lucent OpenTouch®-Connectors für Microsoft Teams, um die Kollaborationsfähigkeiten von MS Teams nahtlos mit den Telefoniefunktionen des OmniPCX Enterprise-Servers zu verknüpfen – und so den Komfort für die Mitarbeiter und die Effizienz der Kommunikation und Zusammenarbeit weiter zu steigern.

Frank Wildeis, Senior Key Account Manager, COM plan + service freut sich auf die weitere Zusammenarbeit mit dem Deutschen Sparkassenverlag und sieht Potenzial für mehr: „Mit dem DSV ist es uns gelungen, einen anspruchsvollen Kunden aus der Sparkassen-Finanzgruppe zu gewinnen, und wir hoffen nun auf die Strahlkraft des Projekts im übrigen Sparkassenumfeld.“

HERAUSFORDERUNGEN

- Ersatz der installierten TK-Anlage durch eine moderne Kommunikationsplattform
- Einbindung von mobilen und Remote-Anwendern
- Roll-out ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebs

LÖSUNGEN

- Kommunikationsserver Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
- Contact-Center-Lösung robot 5 Agent Line Office von COM plan + service
- Virtualisierungssoftware VMWare

VORTEILE

- Zukunftsfähige Plattform für die Sprachkommunikation
- Umfassende Funktionalität, effizienter Support
- Investitionsschutz durch Skalierbarkeit
- Erfahrener, zuverlässiger Implementierungspartner

„ Durch die reibungslose Zusammenarbeit mit unseren Partnern Alcatel-Lucent Enterprise und COM plan + service konnten wir die Projektziele fristgerecht erreichen. Die einfache Handhabung der Kommunikationslösung erleichtert unseren Mitarbeitern den Austausch mit Kunden und Kollegen.“

JÖRG FIETZE, ITK-ADMINISTRATION
BEIM DEUTSCHEN SPARKASSENVERLAG