

Managed Services für Firmenkunden

Eine Erfolgsgeschichte der Postes et Télécommunications Luxembourg mit Callisto!

Outsourcing – Ja oder Nein? - In einer sich andauernd schnell ändernden Welt der Telekommunikation fragen sich viele Unternehmen, wie sie ihre Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Investoren verbessern können. Um einen Nutzen aus den neuen Möglichkeiten von Kommunikationsdiensten zu ziehen, stehen viele Firmen oft vor wichtigen Entscheidungen, bestimmte Dienste eher im eigenen Haus selber zu betreiben oder sie lieber an einen vertrauenswürdigen Partner zu übertragen. Da die Telekommunikation für alle Firmen geschäftskritisch ist, ist es auf den ersten Blick nicht offensichtlich, an Outsourcing dieses bestimmten Teils des Betriebs zu denken. Die Erfahrung zeigt, dass die meisten Unternehmen der Tatsache zustimmen, dass ihre Kommunikationsinfrastruktur von entscheidender Bedeutung ist. Sie aber komplett selber einzurichten und zu betreiben, liegt völlig außerhalb ihrer Kernkompetenzen. Ganz abgesehen von der enormen Komplexität heutiger moderner Technologien und der Tatsache, dass diese sich ständig weiter entwickeln.

Zusammenfassung:

- ▶ PTL bietet ihren Endkunden Telekommunikationslösungen alle aus einer Hand.
- ▶ Ein klares Konzept, die richtige Lösung, eine saubere Planung und eine konsequente Umsetzung waren wichtige Erfolgsfaktoren für die Einführung des Managed Services Angebot von PTL.
- ▶ Cisco® Unified Communications Manager (Express) bildet die Managed PBX Basis.
- ▶ Callisto Express/UCM rundet das Managed PBX Portfolio ab und ermöglicht individuelle, maßgeschneiderte, flexible Zusatzlösungen für heutige und zukünftige Kundenbedürfnisse.
- ▶ Die vollständige Integration und das PTL-Branding lassen die Lösung für den Endkunden als ein komplettes, professionelles Gesamtpaket erscheinen.
- ▶ Der monatliche Endkundenpreis ist nur abhängig von der ausgewählten Leistung und kann vom Kunden im Voraus kalkuliert werden.

Unternehmen, die dies erkannt haben, suchen einen verlässlichen Partner und schauen bei ihrem Service-Anbieter sehr genau auf Kriterien wie Fähigkeiten, Kommunikation, Antwortverhalten, Vorhersehbarkeit, Kompatibilität, Verlässlichkeit, Gemeinsamkeiten, Beständigkeit, Reputation und Stabilität.

Vertrauensvoller Partner mit Kompetenz

Ein solcher kompetenter, verlässlicher und vertrauensvoller Service-Partner für Telekom-Outsourcing ist die Postes et Télécommunications Luxembourg (PTL). Sie ist der führende Anbieter von Telekommunikationsdiensten für Privat- und Geschäftskunden in Luxemburg. Ihr Portfolio umfasst sämtliche Sprach- und Datendienste, mobil und fest, in eigenen Datenzentren oder vor Ort bei den Kunden. Service und Kundennähe werden großgeschrieben. Ein wichtiger und innovativer Bereich im Segment Geschäftskunden sind Managed Services. Diese umfassen Installation und Betrieb von Kommunikationseinrichtungen direkt vor Ort beim Kunden.

Konzept, Planung, Lösung, Umsetzung

Der Managed Services-Bereich von PTL konnte Dank dem Einsatz der richtigen Lösung und des richtigen Konzepts in den letzten beiden Jahren einen überdurchschnittlichen Zuwachs an Kunden verzeichnen. Verantwortlich dafür war neben einer professionellen Verkaufsmannschaft die Festlegung von klar definierten Erfolgsfaktoren durch das PTL-Team. Diese wurden konsequent und exakt geplant und anschließend

umgesetzt, immer im Bewusstsein, dass ein Produkt erst am Markt eingeführt werden kann, wenn alle Prozesse definiert, dokumentiert und kommuniziert sind.

Alles aus einer Hand

Die gesamte benötigte Infrastruktur für Sprache, wie Telefonanlage und Telefone, für Daten sowie die Anbindungen an die verschiedenen Netze werden von der PTL bereitgestellt, eingerichtet und betrieben. Der Kunde erhält schlüsselfertige Lösungen vorgeschlagen, so dass er nur noch die gewünschten Endgeräte auszusuchen braucht. Er benötigt keinerlei technisches Wissen im eigenen Unternehmen. Updates und neue Technologien werden automatisch während der Laufzeit von der PTL berücksichtigt und bei Bedarf installiert. Im Idealfall merkt der Kunde davon nichts. Braucht er auch nicht.

Klare, kalkulierbare Kosten

Für die Nutzung der von der PTL bereitgestellten Telekommunikationsinfrastruktur zahlt der Kunde einen vom Umfang der erbrachten Leistungen abhängigen, vorher kalkulierbaren monatlichen Betrag ohne Vorinvestitionen in Hardware oder Software. Er kann sofort loslegen und sicher sein, dass er alles reibungslos aus einer Hand erhält. Bei mehreren Standorten ist die gesamte Kommunikation sogar untereinander kostenfrei. Das gibt Planungssicherheit und schont den



Geldbeutel. Planungssicherheit bedeutet auch die Möglichkeit, längere Serviceverträge zu schließen und sich gleichzeitig auf einen großen und innovativen Partner - die PTL - zu verlassen. Geht der Kunde mal ins Ausland, wird er auch dort von der PTL als Carrier mit vielen internationalen Kontakten entweder direkt oder indirekt über globale Partner begleitet - für Telefonie und Datenanbindungen (WAN, Internet und Intranet). Der Kunde kann sich voll und ganz auf sein Geschäft konzentrieren.

Standard-Produkte für individuelle Kundenwünsche

Für Kunden mit besonderen Anforderungen erstellt die PTL maßgeschneiderte Lösungen. Die Herausforderung dabei ist, dass maßgeschneiderte Lösungen oft im direkten Widerspruch zum geforderten Marktpreis stehen. Um alle geforderten Leistungen ihren anspruchsvollen Kunden aus den verschiedensten Industrie- und Dienstleistungsbereichen bieten zu können, benötigt die PTL starke, vertrauensvolle, kostenbewusste und flexible Technologiepartner. Nach einem ausführlichen Evaluationsverfahren hat sie sich im Bereich Managed PBX für den Cisco® Unified Communications Manager Express verbunden mit der Callisto Express Produktreihe der CTModule AG aus Bern entschieden. So wie die Kunden der PTL davon profitieren, von ihr alle Dienste aus einer Hand zu bekommen, ergänzt Callisto in idealer Weise den Cisco® Unified Communications Manager Express mit bereits fertigen und mit individuell, schnell nachrüstbaren Diensten. Mit Callisto Express kann die PTL in standardisierten Prozessen für die individuellen Anforderungen ihrer Kunden leicht, flexibel und kostengünstig passende Angebote erstellen.

Mehrwert generieren und gewohnte Bedürfnisse abdecken

Wenn ein Firmenkunde seine bestehende Telefoninfrastruktur ersetzt, will er mit der neuen Anlage einen bestimmten Mehrwert einkaufen. Er geht davon aus, dass die neue Anlage die bestehenden Leistungen, die seine Bedürfnisse über Jahre hinweg abgedeckt haben, erfüllt. Umso wichtiger war es für die PTL, mit ihrem Managed Services-Angebot auch auf wichtige bestehende Kundenbedürfnisse eine Antwort geben zu können. Genau diese Antwort fand

sie im Callisto-Produkt von CTModule. Im Standard-Paket von Callisto sind bereits viele Funktionen enthalten, wie unbegrenzte Anzahl von Sprachboxen mit beliebiger Aufnahmedauer und vollem Unified Communication, komplette Einbindung in den Unified Communications Manager Express, wie Sprachdatenaufzeichnung, IP Phone Messaging, verschiedene Telefonbücher, leichte Verwaltung von Music-on-Hold Dateien, Steuerung über Web-Interface oder Phone, automatische Sicherheitskopien, zahlreiche Ergänzungsmodule, wie ein kompletter Fax-Server auf T.38-Basis inkl. Treiber für Microsoft® Windows Betriebssysteme, virtuelle Konferenzräume mit Live-View und Live-Handling über Web-Oberfläche, und viele weitere. Eines der Kern-Module - und die definitive Antwort auf alle individuellen Kundenwünsche - ist der Open Inbound Manager (OIM) des Callisto, der das Herzstück, die Engine vom CTMaker® - einer einmaligen Entwicklungsplattform für Entwickler von Unified Communications-Lösungen- auf dem Callisto freigibt. Mit ihr lassen sich schnell, einfach und kostengünstig eigene individuelle Anwendungen jeglicher Art installieren und in Betrieb nehmen. CTMaker® beinhaltet eine leicht zu lernende Script-Sprache, CTTalk, mit insgesamt über 250 Befehlen aus allen Bereichen der Telekommunikation und Informationstechnologie. Basierend auf dem OIM-Modul wurden von der CTModule AG schon zahlreiche individuelle, maßgeschneiderte Anwendungen im Auftrag der PTL für ganz spezielle Anforderungen entwickelt. Die PTL konnte ihre Kunden mit jeweils einem exakten, maßgeschneiderten Produkt überraschen, ganz nach deren bestehenden und neuen Wünschen. Dabei kommen Anforderungen aus den unterschiedlichsten Bereichen: Call Center, Vermittlungsplätze, Service-Leistungen, Abrechnungssysteme uvm. Für die PTL ist es gut zu wissen, dass es mit Callisto so gut wie keine Grenzen gibt - gut für die PTL und gut für ihre Kunden.

Geringe Beschaffungs-, Inbetriebnahme- und Wartungskosten

Nicht nur der Vertrieb von Managed Services, auch die Einkäufer, die Installateure und der Wartungsbereich der PTL freuen sich über die Callisto-Lösung in Verbindung mit dem Unified Communications Manager Express. Für die PTL ist es äußerst wichtig, die Kosten der Lösung über die ganze Angebotskette hinweg kalkulierbar und so

gering wie möglich zu halten. Entsprechende Rahmenverträge regeln dies auf Einkaufsseite. Für die Inbetriebnahme der Lösung zeigen sich die weiteren Vorzüge von Callisto Express mit Unified Communications Manager Express. So dauert die durchschnittliche komplette Einrichtung eines Callistos mit etwas Übung weniger als 15 Minuten. Callisto Express und die darunter liegende PBX tauschen, einmal verbunden, die wichtigsten Information völlig automatisch untereinander aus. Die Nutzerschnittstellen des Callisto sind intuitiv zu bedienen, das Handbuch wird selten hervorgeholt. Das erleichtert den Post-Sales-Service bei der PTL ungemein. Die qualitativ hochstehende Managed Service-Lösung benötigt nur eine geringe Wartung. Professionelle Support-Teams von Cisco® Systems und der CTModule AG kümmern sich bei Bedarf im Rahmen definierter Service Level Agreements darum.

Eigenes Branding des Anbieters

Das vom Kunden gemietete System soll für ihn wie aus einem Guss erscheinen. Dies stärkt das Kompetenzbild der PTL zum Kunden. Das Vertrauen nimmt zu. Callisto Express wird von PTL als OEM-Produkt unter eigenem Label, mit PTL-eigener Web-Oberfläche angeboten, so dass der Kunde bei einer Frage auch gleich die richtigen Kontakteinformationen zur Verfügung hat. Callisto Express ist für den Nutzer beim Kunden eine der Hauptschnittstellen und daher für die PTL ideal als Produkte-Branding-Plattform geeignet. Selbst zahlreiche Unified Communications Manager Express-Konfigurationen oder Einstellungen am Endgerät können über Schnittstellen des Callisto vorgenommen werden.

Aufgrund des grossen Erfolgs mit Cisco® Unified Communications Manager Express und Callisto Express im Segment bis 150 Teilnehmer erweiterte PTL ihr Angebot mit dem Cisco® Unified Communications Manager und Callisto UCM für den Kundenbereich ab 150 Teilnehmer.

CTModule AG
Meriedweg 11
CH-3172 Niederwangen-Bern
Switzerland

Phone +41 31 531 11 11
Fax +41 31 531 11 12
E-Mail box@ctmodule.com
Web www.ctmodule.com