



## Immobilien.

# Schrittweiser Umstieg auf Voice over IP.

Unabhängig, kompetent, erfahren. Von der Planung bis zur Umsetzung und Betreuung.

**BUSINESS CASE:** Die Engel & Völkers AG ist eines der führenden internationalen Dienstleistungsunternehmen für Wohn- und Gewerbeimmobilien. Das Unternehmen wächst weltweit durch die Vergabe von Lizenzen im In- und Ausland und ist mit mehr als 3.600 Mitarbeitern in 38 Ländern auf 5 Kontinenten vertreten. Der Erfolg des Unternehmens basiert auf der Spezialisierung in Teilmärkten und in der hohen Qualifizierung aller Partner und Mitarbeiter für beste Dienstleistungsqualität.

Die Engel & Völkers AG setzt seit langem auf Kommunikationslösungen von Avaya. Im Rahmen des schnellen Expansionskurses und des kontinuierlichen Ausbaus neuer Räumlichkeiten war der maximale Ausbauzustand der bestehenden Telefonanlage schnell erreicht. Gefordert war eine neue und moderne Kommunikationstechnologie auf Basis von Voice over IP. Damit sollte eine sanfte und schrittweise Migration in die Welt der IP-Kommunikation vollzogen werden.

Die Investition in ein Kommunikationssystem erfordert von allen Beteiligten Weitblick. Denn schließlich will jedes Unternehmen heute effizient kommunizieren, aber auch optimal für die Herausforderungen der Zukunft gerüstet sein. Die CSW war bereits mit dem alten Telefonsystem sowie der Sprach- und Datenkommunikation im Unternehmen vertraut. Insofern lag es nahe, dass sich die Geschäftsleitung wieder an die erfahrenen Experten der CSW zur Beschaffung des neuen Kommunikationssystems wandte.

Nach Erteilung des Mandates wurde zunächst der genaue Bedarf von Engel & Völkers in Form eines Workshops ermittelt. Ziel war es, dem Kunden objektiv und lieferantenunabhängig zeitgemäße Lösungen und Anwendungen vorzustellen, die zu einer Verbesserung der Geschäftsprozesse und Mitarbeitereffizienz führen.

Die Anforderungen auf einen Blick:

- *Zukunftssichere Modularität*
- *CTI-Integration*
- *Wirtschaftliche DECT-Mobilität*
- *Sanfte VoIP-Migration*
- *Funktionierendes, bedienungsfreundliches Design*

Die Ausarbeitung eines Pflichtenheftes war hierbei Grundlage für die anstehende Ausschreibung. Die Angebote wurden von CSW mit den Lieferanten verhandelt und das Endergebnis dem Kunden in technischer und kaufmännischer Hinsicht transparent gemacht. Aufgrund zu erfüllender Verträge und Restbuchwerte beim bestehenden Lieferanten sowie der überwiegenden Nutzung von proprietären Sprachnetzen war für die Experten schnell klar, dass sich die Anforderungen des Kunden nur über die Kopplung der bisherigen Lösung mit einem neuen IP-System erfüllen lassen (TWIN-Lösung). VoIP kann damit in den Räumlichkeiten genutzt und dort ausgebaut werden, wo Sprache und Daten über eine einheitliche Infrastruktur auf Basis des IP-Protokolls übertragen wird. Hierzu musste die Integral 33 hochgerüstet und mit dem separaten TK-System Integral 55 VoIP vernetzt werden.

Unsere Experten legen bei allen Projekten besonderen Wert darauf, dass jede Investition den maximalen strategischen Beitrag leistet. Dies gilt auch bei der Planung und Einrichtung geschäftsunterstützender Anwendungen.

Durch den Einsatz von Avaya Com4Tel (CTI 3rd party) konnte speziell bei den Mitarbeitern im Innendienst die Kommunikationsfähigkeit deutlich verbessert werden. Mit Com4Tel wurden die Systemtelefone mit dem PC sowie der Maklersoftware GO3 verbunden. Sämtliche Informationen laufen damit in einem

System zusammen und bilden die Grundlage für eine individuelle Kundenansprache. Die Oberfläche hält zudem grundlegende Telefonie- und Team-Funktionalitäten im direkten Zugriff. Ein Anrufjournal gibt genaue Auskunft über alle geführten und verpassten Anrufe. An- und Abwesenheitszustände auf den Partnertasten werden visualisiert und informieren Partner untereinander, ob, warum und wann bzw. auch wie ein Partner erreichbar ist. Die Administration erfolgt einfach und bequem über einen Webbrowser.

Für die mobilen Mitarbeiter im Unternehmen wurde eine leistungsfähige DECT-Lösung in das neue Kommunikationssystem integriert. Dadurch wurde die Erreichbarkeit auf den unterschiedlichen Stockwerken deutlich erhöht. Zur Sicherstellung einer lückenlosen Handover-Funktion war eine Ausleuchtung für die genaue Anzahl der benötigten Basisstationen nötig. Die mobilen DECT-Geräte von Avaya gewährleisten zudem eine Vielzahl der Funktionen des stationären Arbeitsplatzes.

Besonderes Augenmerk galt der Vermittlungsstelle des Unternehmens. Als international agierendes Maklerunternehmen bedarf es einer effizienten Organisation für ankommende Anrufe in der Zentrale. Nicht zuletzt war hier ein großes Anrufaufkommen zu verzeichnen. Gefordert waren eine serviceorientierte Annahme, die kompetente Weiterleitung von Anrufen sowie eine unkomplizierte Handhabung. Durch den Einsatz von OSPC, dem PC-Vermittlungsarbeitsplatz von Avaya, wurde die klassische Vermittlung um neue Leistungsmerkmale erweitert. Dies führte auch zu einer integrierten Verknüpfung der Telefonie mit den Kundendaten (z.B. VIP-Kunde) und Bereitstellung interner Mitarbeiter-Informationen wie z.B. frei/belegt, an-/abwesend, Meeting oder Urlaub.

Die Vorteile im Überblick:

- **Schutz des bisherigen Investments**
- **Schrittweise sanfte Migration in Richtung Voice over IP**
- **Bereitstellung der technischen Basis für die weitere, schnelle Entwicklung des Unternehmens**
- **Hohe Kundenzufriedenheit durch bessere Erreichbarkeit**
- **Effizientere Teamarbeit**
- **Entlastung der zentralen Vermittlungsstelle**
- **Kostenvorteile durch IP-Kommunikation**
- **Erhöhung des Komforts und der Flexibilität durch zentrale Administration**

Weitere Informationen unter: [www.csw-consulting.de](http://www.csw-consulting.de)

*„Die Anforderungen zum Schutz des bisherigen Investments sowie die Entwicklung einer klaren Strategie in Richtung innovativster Technologien wurden von den Experten der CSW zu 100 Prozent erfüllt“.*

*Miguel Ruth, Geschäftsleitung*