



Computacenter

TECHNOLOGY  
SOURCING

INFRASTRUCTURE  
INTEGRATION

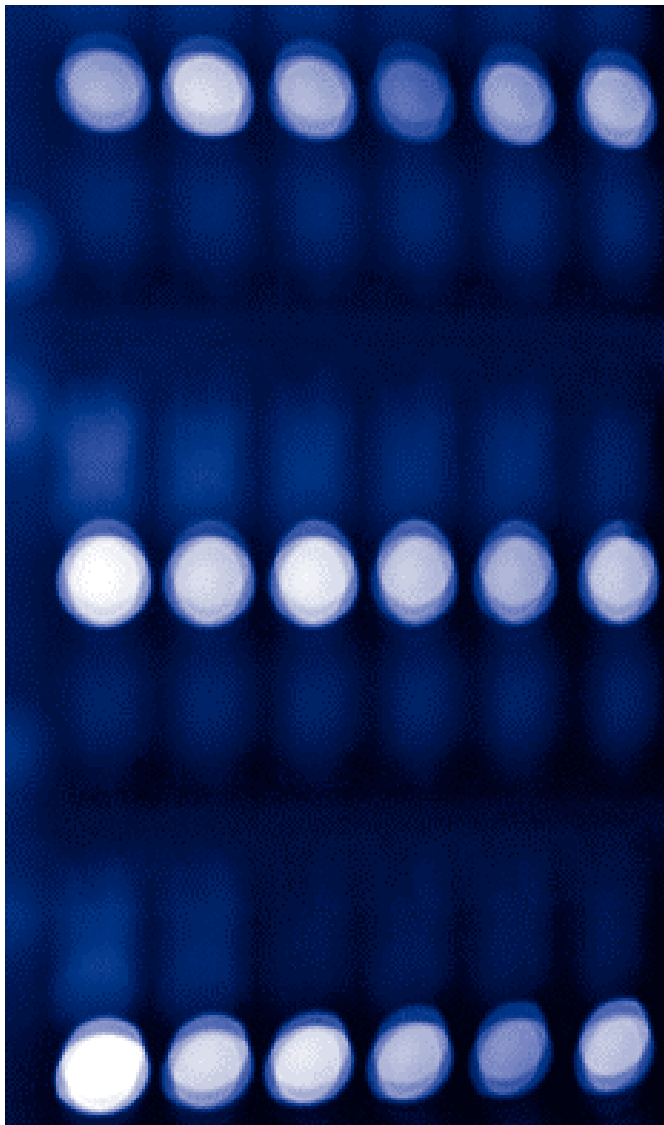
MANAGED  
SERVICES



COMPUTACENTER



*Computacenter*



## Computacenter von Managed IPT bis Voice on Demand

Frederik Koch, Direktor Managed IPT

Ratingen,

20.6.2006

# Agenda

- Managed Service @ Computacenter
- IPT Marktentwicklungen und IT Herausforderungen
- Computacenter Unified Communications Solutions: Portfolio + Lösungen
- Referenzen

# Computacenter-Gruppe

Europas führender  
herstellerübergreifender  
Serviceprovider für IT-  
Infrastrukturen.

## Deutschland

Geschäftsstellen in Aachen, Berlin, Essen,  
Frankfurt, Hamburg, Hannover, Kerpen,  
Kiel, Leipzig, Ludwigshafen, München,  
Nürnberg, Ratingen, Saarbrücken,  
Stuttgart

## UK

Geschäftsstellen in Aberdeen, Belfast, Birmingham,  
Bristol, Cardiff, Edinburgh, Gatwick, Hatfield, Leeds,  
London, Maidenhead, Manchester, Milton  
Keynes, Reading, Watford

## Frankreich

Geschäftsstellen in Bordeaux, Dijon, Grenoble,  
Lille, Lyon, Marseille, Nantes, Nizza, Orléans,  
Paris, Pau, Rennes, Rouen, Straßburg, Toulouse

## Benelux

Geschäftsstellen in Brüssel, Luxemburg,  
Amsterdam

# Computacenter in Deutschland

- Rund 3.500 Mitarbeiter verteilt über ganz Deutschland
- Zentrale Supply Chain Services in Kerpen
- 22 Standorte in Deutschland
- Bundesweite Consulting-Organisation
- Kundennähe durch flächendeckendes Vertriebs- und Servicenetz



# Managed Services

## Outtasking und selektives Outsourcing für...

### IT-Arbeitsplätze

- Desktops
- mobile IT
- Peripherie

### Rechenzentren

- Applikationen
- Web-RZs
- RZ-Infrastruktur

### Netzwerke

- Netzwerkkomponenten
- IP-Telephonie, VoIP
- Netzwerkinfrastruktur

### Services über alle Plattformen:

- HelpDesk und ServiceDesk
- Servicemanagement
- Assetmanagement
- Managed Security
- Remote Services
- IMAC/R/D (Lifecycle-Management)
- Hardware-/Software-Services

### Methoden und Prozesse für eine Win-Win-orientierte Innovationspartnerschaft

(Benchmarking, Performance Based Pricing, laufende Optimierung, Audits, ITIL,...)

### Kundennutzen

#### Economy of Scale:

- Effizienzsteigerung durch Losgrößenvorteile

#### Economy of Scope:

- Refokussierung auf die eigenen Unternehmensziele
- Nutzung der Kernkompetenzen eines Service-Providers

**Bessere Servicequalität zu niedrigen und transparenten Kosten**



Computacenter

TECHNOLOGY  
SOURCING

INFRASTRUCTURE  
INTEGRATION

MANAGED  
SERVICES



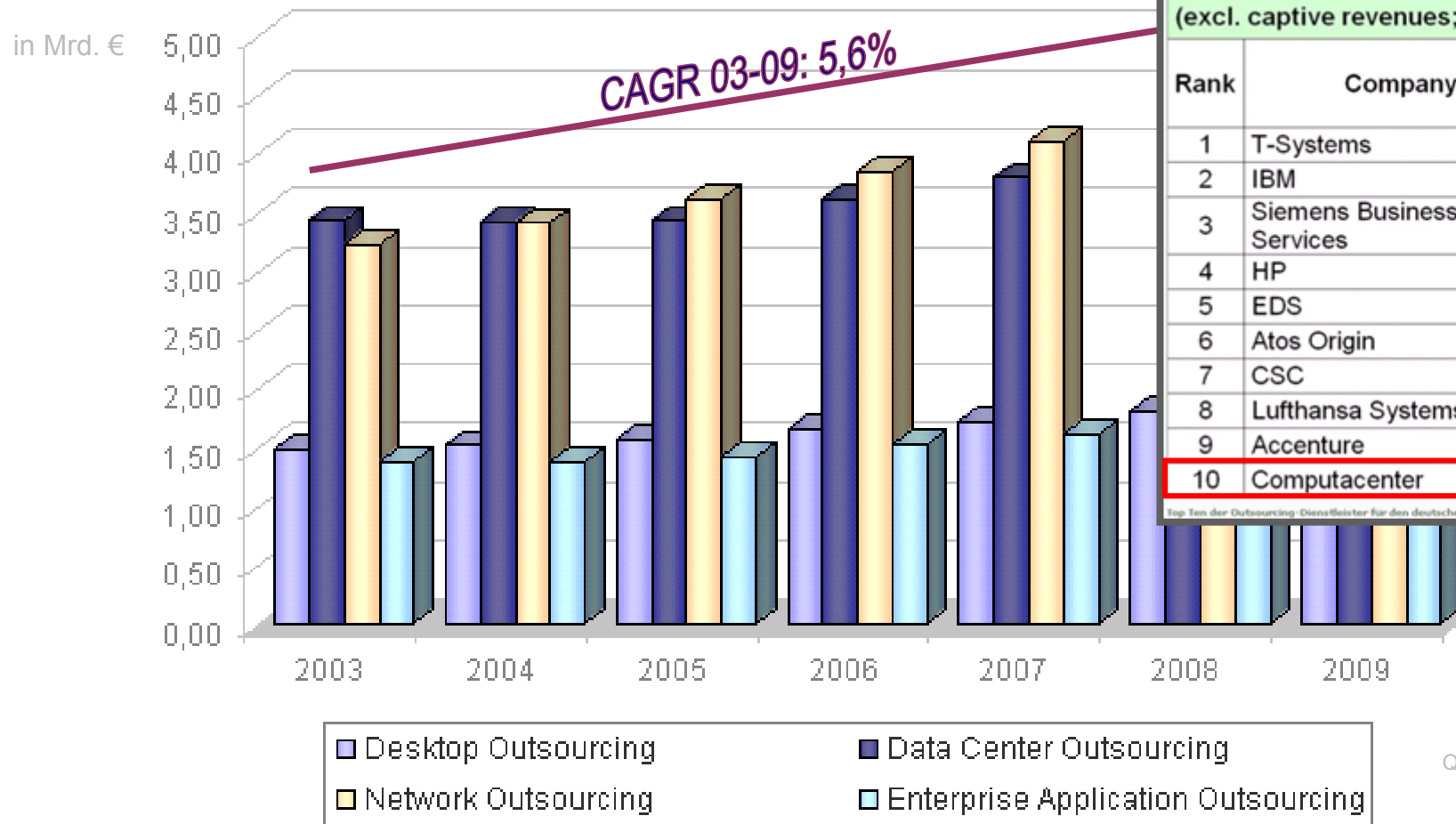
COMPUTACENTER



*Computacenter*

# Herausforderungen - Markt

## Deutscher Markt für IT-Outsourcing



Top 10 Outsourcing Suppliers to the German Market (excl. captive revenues; first estimates)

Rank	Company	Market Share 2005
1	T-Systems	19%
2	IBM	12%
3	Siemens Business Services	8%
4	HP	7%
5	EDS	4%
6	Atos Origin	4%
7	CSC	2%
8	Lufthansa Systems	1%
9	Accenture	1%
10	Computacenter	1%

Top Ten der Outsourcing-Dienstleister für den deutschen Markt. (Quelle: PAC 03/06)

Quelle: Gartner 2005

# Aktuelle Voice Marktenwicklungen

### ➤ Weltweit:

- > 1/3 der Firmen weltweit nutzen IP-Telefonie (integrated Research 2/2006)
- Hauptgrund: IP-Anwendungen & erweiterte Kommunikationsleistungen (Video, UMS)
- Cisco Marktführer beim Verkauf neuen Telefonie-Lösungen weltweit
- IT- & Netzwerk Konferenz schreiten rasant voran
- Unified Communications = Zukunft vieler Hersteller (Cisco, Alcatel, Microsoft etc.)

### ➤ Deutschland:

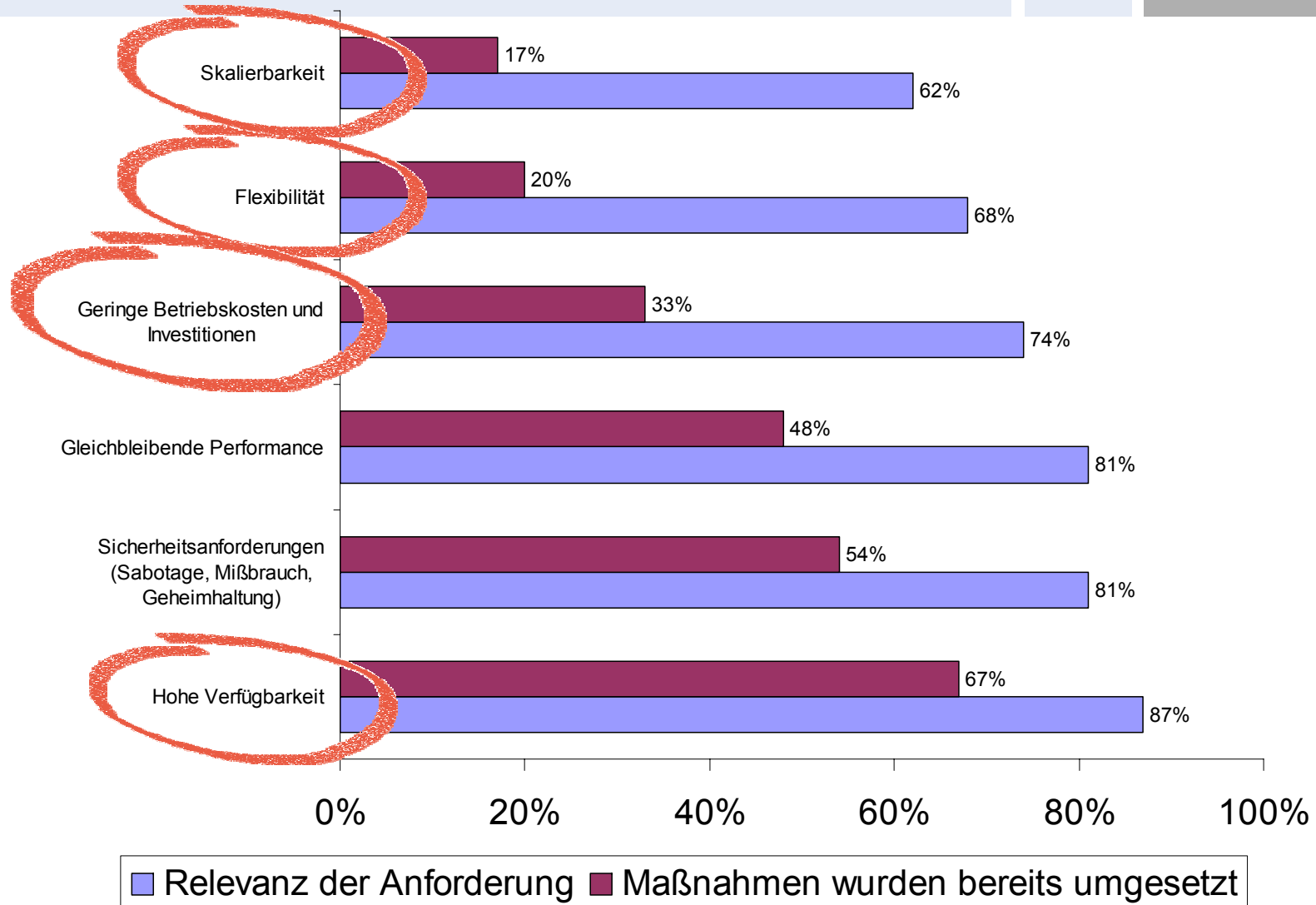
- 1/4 der Unternehmen nutzen IPT
- → Großunternehmen mit 30 % = Vorreiter
- 15% Testen / 25% wollen in 1-2 Jahren Einführen
- Treibende Kräfte = GF's & Endnutzer

Durchschnittliche Wichtigkeit der Gründe  
von 1 (nicht relevant) bis 5 (sehr relevant)



# IT Herausforderung

COMPUTACENTER

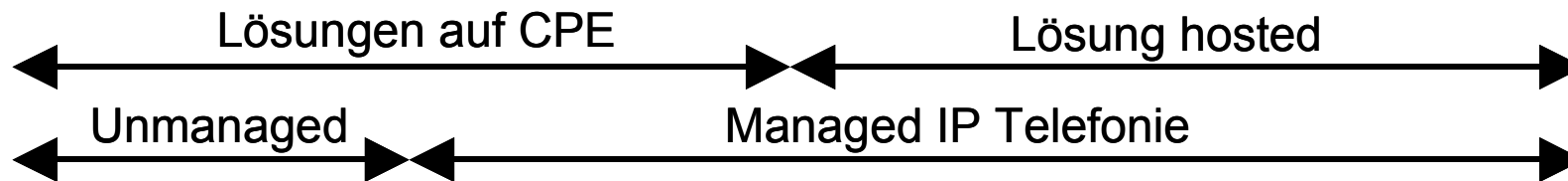


Quelle: CapGemini, 2005

Computacenter

UCS@COMPUTACENTER

# Computacenter UCS Portfolio



<b>IP Telefonie</b>	<b>Managed IPT</b>	<b>Hosted IPT</b>	<b>Hosted/Shared IPT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Hause des Kunden</li> <li>• Vom Kunden gemanaged</li> <li>• Personal erforderlich</li> <li>• Updates &amp; Wartung durch Kunden</li> <li>• Dedizierte Hardware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Hause des Kunden</li> <li>• Vom Dienstleister gemanaged</li> <li>• Kein eigenes Personal</li> <li>• Updates &amp; Wartung durch Dienstleister</li> <li>• Dedizierte Hardware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Hause des Dienstleisters</li> <li>• Vom Dienstleister gemanaged</li> <li>• Kein eigenes Personal</li> <li>• Updates &amp; Wartung durch Dienstleister</li> <li>• Dedizierte Hardware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Hause des Dienstleisters</li> <li>• Vom Dienstleister gemanaged</li> <li>• Kein eigenes Personal</li> <li>• Updates &amp; Wartung durch Dienstleister</li> <li>• Eine virtuelle Anlage</li> </ul>

# Anforderungen unserer Kunden

- **Reduktion der Kosten**
- **Keine Kapitalbindung**
- **Budgetierbar**
- **Sicherstellen der Verfügbarkeit**
- Skalierbarkeit
- Verlagerung von Komplexität nach außen
- Innovationsmanagement
- Flexibilisierung der Personaldecke
- Verlagerung des Risikos

# Voice on Demand

COMPUTACENTER

IP-Telefonie als Utility



1

IP-Telefonie auf Fixpreisbasis pro Phone und Monat

2

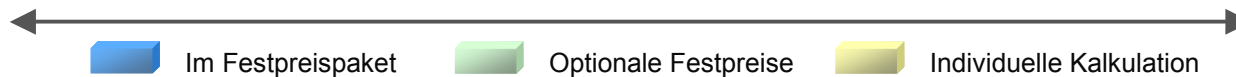
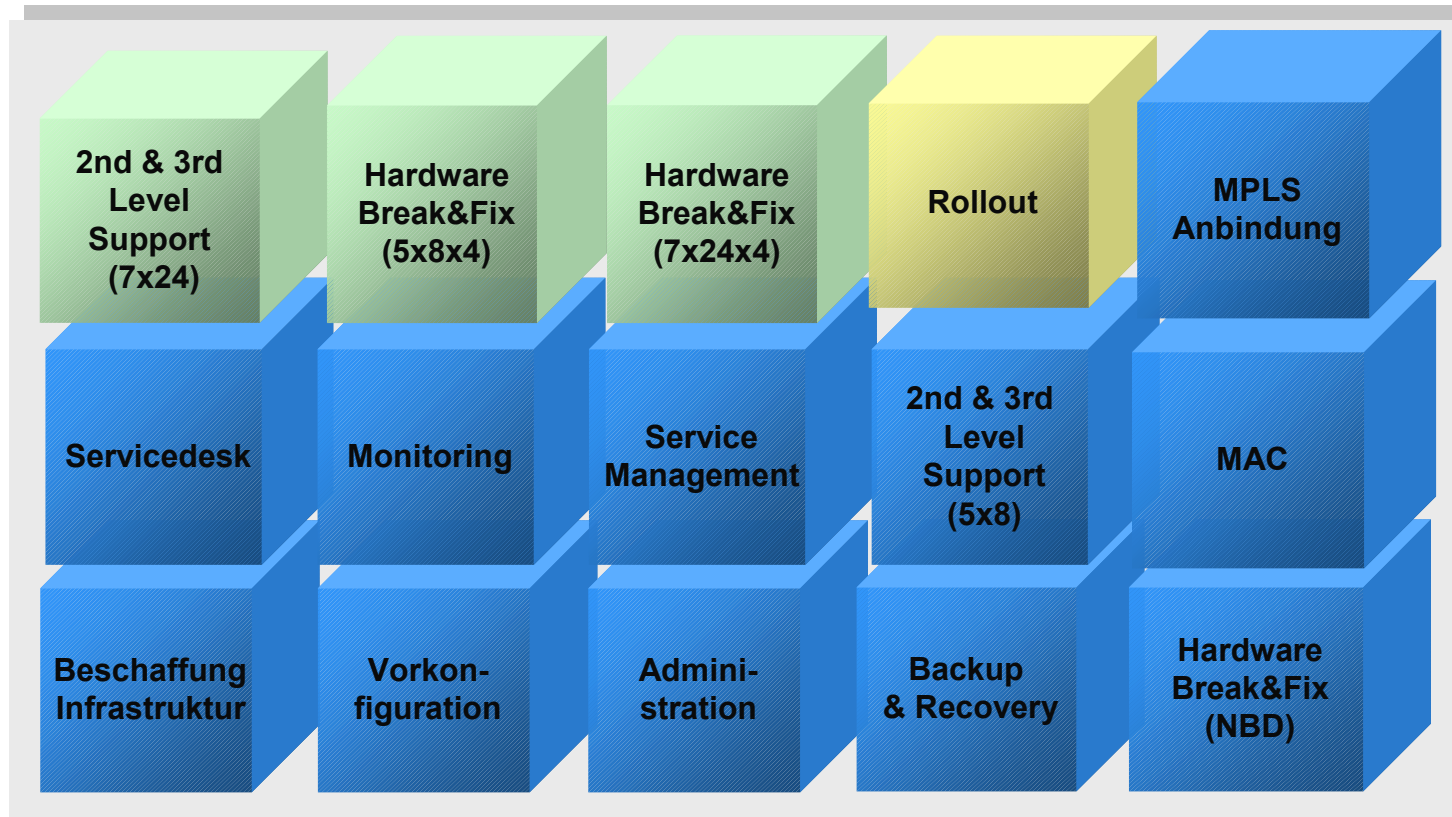
Inklusive Monitoring und Support Services

3

Mehrungen/Minderungen jederzeit möglich

# Voice on Demand: modulare Aufbau

COMPUTACENTER



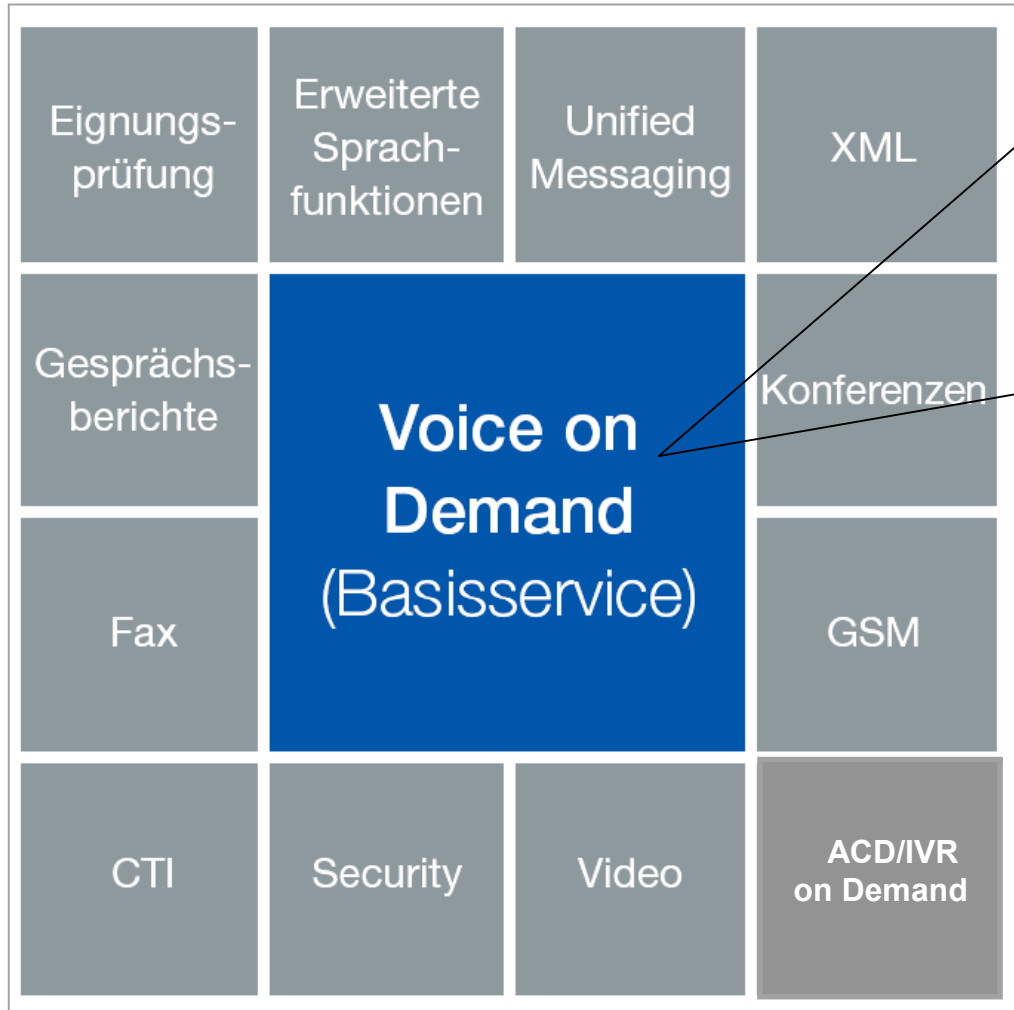
Bausteine für ein passgenaues Konzept!

# Abrechnungsmodell

- Alle benötigten Kostenkomponenten sind Bestandteil der Abrechnungseinheit:
  - **Infrastruktur**
  - **Anbindung Kunde an Data Center**
  - **Service Delivery: Service Level Management**
  - **Service Support: Service Desk und Incident Support**
- Initialvolumen = unterste Abnahmegrenzen sind definiert
- Preiskorridore für Mehr- oder Minderabnahmen sind definiert
- Negatives „Wachstum“ pro Periode ist festgelegt (XX % pro Vertragsjahr)
- Konditionen für vorzeitige Beendigungen sind geklärt (ggf. Rückabwicklung von Dedicated Ressourcen)

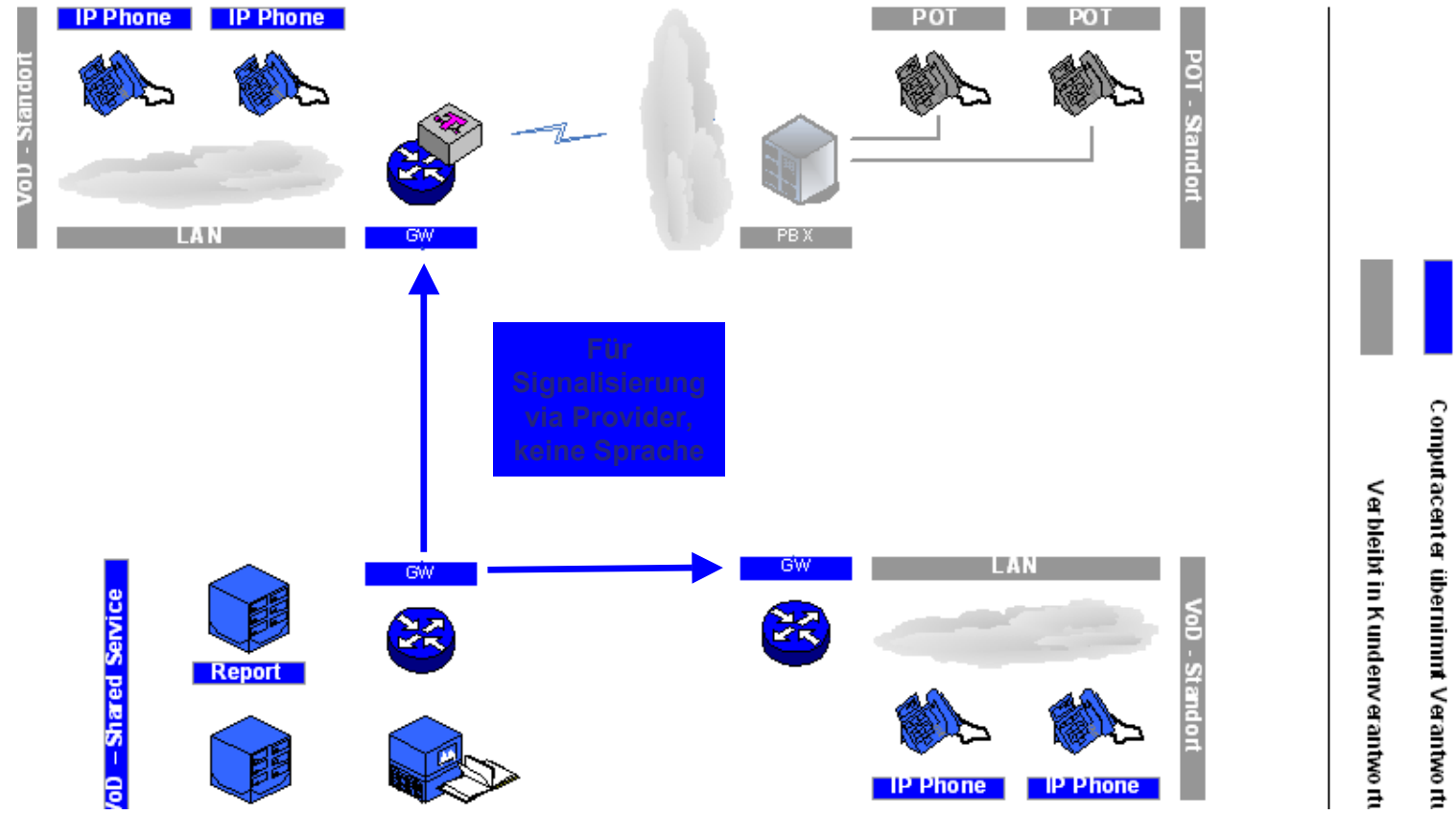
# Basis-leistungsmerkmale & zahlreiche Module

## COMPUTACENTER



- Zentrales Computacenter IP-Telefonsystem
- Lokale DHCP Adressierung
- Zentrale Telefonkonfiguration per TFTP
- CC Annahmeplatz für Sammelrufnummer
- CC Chef-Sekretär Funktion
- Telefonbuch für Teilnehmer der CC-Lösung
- Letztes Gespräch-Wahlwiederholung
- Anruflisten ( gewählte, entgangene, angenommene )
- Umleitung intern / extern
- Kurzwahltasten (Hard- oder Soft Key)
- Interner Rückruf bei Besetzt
- Rückfrage
- Makeln
- Rufweiterleitung bei nicht Erreichen
- Rufweiterleitung bei Besetzt
- Individuelle Weiterleitungszeiten
- DTMF-Nachwahl und DTMF senden
- Pickup-Gruppen (5 Stück / Lokation)
- Park Funktion (2 Stück / Lokation)
- Berechtigungen Intern, National, International
- Bis zu 5 Rufnummernsperrern/Sondernummern
- Individuelle Display-Sprachen
- Webbasierendes Telefonmanagement
- Online Hilfe am Telefon
- Anwender Hilfe-Dokumentation via Kunden-Intranet
- ATA analoger Basisanschluss für Telefon oder Fax

# Voice on Demand – Verantwortungsübernahme



**Computacenter übernimmt Verantwortung für alle IP-Telefonie-Komponenten**

Computacenter

UCS@COMPUTACENTER

# Betrieb der IP-Telefonie bei der Cognis Deutschland GmbH

COMPUTACENTER

Klaus Holla, Director Application Technology der Cognis Deutschland GmbH, über die Einführung und den Betrieb einer VoIP-Lösung durch Computacenter:

„Wir haben mehrere Anbieter nach einer schnellen und zuverlässigen Lösung gefragt und Computacenter konnte uns sowohl technisch als auch wirtschaftlich das beste Angebot unterbreiten.“ [...]

„Computacenter hat in extrem kurzer Zeit eine sehr gute, technisch zukunftsfähige und kostengünstige Lösung implementiert.“



**Klaus Holla**

Director Application  
Technology der Cognis  
Deutschland GmbH



*Computacenter*

# Referenz Voice on Demand

SELLBYTEL Communication Group ist eines der führenden europäischen Kommunikationsunternehmen. Lösungen in den Bereichen Sales und Support. 2.500 Mitarbeiter an 16 Standorten in Europa und Nordafrika

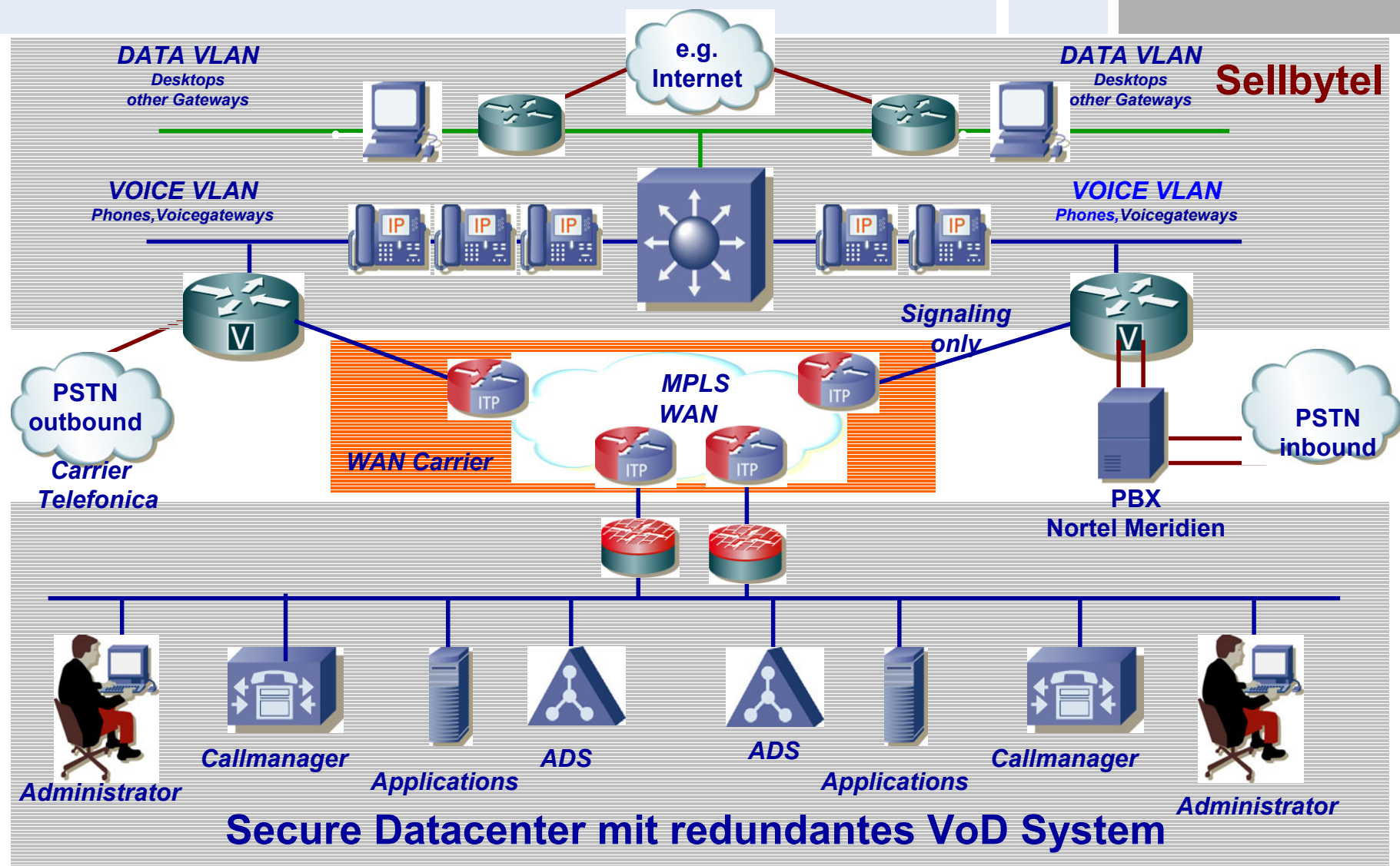
Herausforderung für neues outbound CallCenter:

- Steigerung der Kostentransparenz
- Erhöhung der Flexibilität
- Abbildung virtueller Teams
- Opex statt Capex
- Messbare Verantwortung beim DL

Lösung: Voice on Demand Dienst:

- Implementierung <5 Wochen
- Inkl. Upgrade des LAN
- Individualisiertes monatliches Reporting
- all-in-Preis/Telefon/Monat
- Klare Verfügbarkeits- und Wiederherstellungs SLAs
- Wird nur bezahlt was gebraucht wird

# Architektur Sellbytel



**Sellbytel**

**Secure Datacenter mit redundantes VoD System**

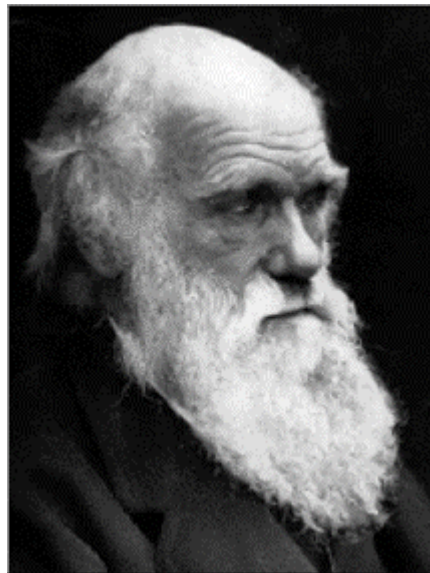
# Computacenter VoD gewinnt VoipGermany 2005 Award

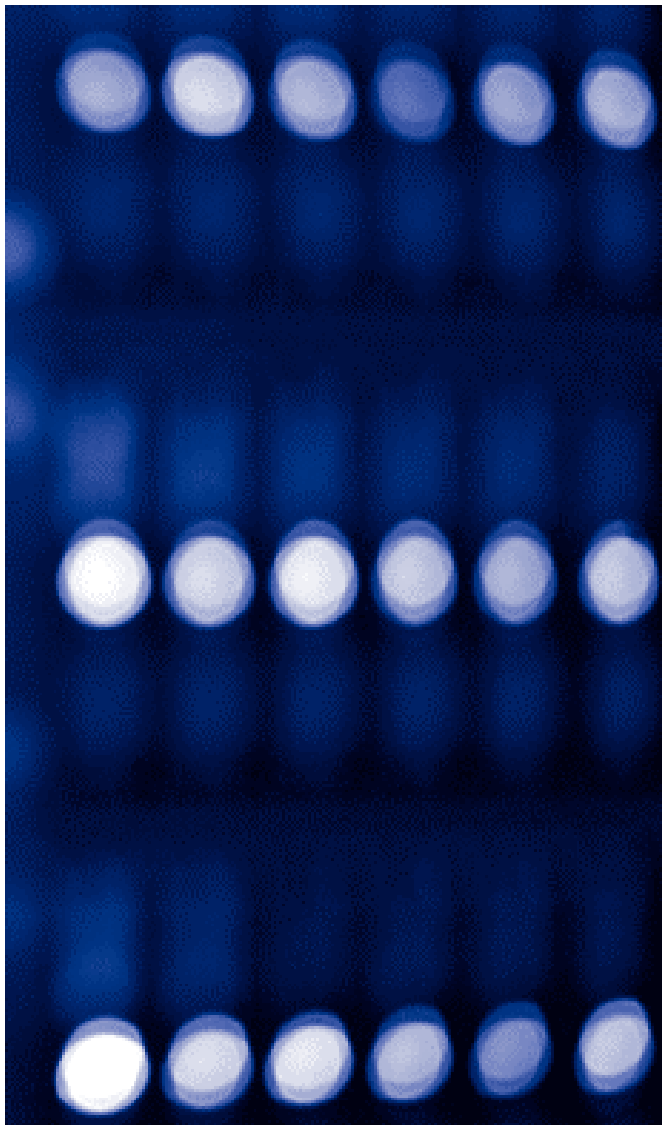
COMPUTACENTER



Es ist nicht die stärkste Art, die überleben wird,  
auch nicht die intelligenteste,  
sondern die **anpassungsfähigste.**

Charles Darwin





**Vielen Dank!**

Mehr Informationen unter  
[www.computacenter.de](http://www.computacenter.de)