



SUCCESS STORY

WTG DIGITALISIERT KOMMUNIKATIONSINFRA- STRUKTUR FÜR DERAG UNTERNEHMENSGRUPPE



Um die modernen Kommunikationsanforderungen zu erfüllen, ergriff die Derag Unternehmensgruppe die Chance einer zeitgemäßen und leistungsstarken Cloud-Lösung. Die WTG migrierte die vorhandene Infrastruktur in die »WTG Cloud PLUS Zoom«

und übernahm die Verantwortung für den zuverlässigen Betrieb der Plattform. Chat, Videotelefonie, Contact Center und mobile Anwendungen helfen nun Betriebsabläufe zu optimieren.

IT & Kommunikation

WTG Lösungen, Produkte und Service

- ▶ Cloud-Telefonie | Cloud-Contact-Center
- ▶ WTG Cloud PLUS Zoom | WTG SIP Trunk
- ▶ IT-Infrastruktur | Managed Service

Die Derag Unternehmensgruppe verfolgte das Ziel, ihre Kommunikationsinfrastruktur zu modernisieren. Die verschiedenen Unternehmensbereiche waren mit dem zentralen TK-System im Rechenzentrum verbunden und verfügten über lokale analoge sowie digitale Schnittstellen. Diese Architektur stellte eine Vorstufe zu einer reinen cloudbasierten Lösung dar, erforderte aber dezentrale Updates an den einzelnen Standorten. Um die Komplexität zu reduzieren und eine ebenso leistungsstarke wie flexible und zukunftsichere IT-Lösung zu schaffen, entschied sich die Derag Unternehmensgruppe für die Verlagerung aller Kommunikationsdienste in die Cloud – mit der WTG als verlässlichem Digitalisierungsexperten.

Story Derag Unternehmensgruppe

Die 1951 gegründete Derag Unternehmensgruppe hat sich als familiengeführtes Unternehmen zu einem der größten Bau-träger Deutschlands entwickelt und vereinte alle klassischen Bauträgertätigkeiten. Dadurch entstand ein großer Eigenbestand an Wohn- und Gewerbeimmobilieneinheiten, welcher von Derag Immobilien als eigenständige Geschäftseinheit bewirtschaftet wird. Im Jahr 1982 wurde die Apartmenthotelkette Living Hotels gegründet, die aktuell 18 Hotels an neun Standorten in Deutschland, Österreich und Südafrika mit rund 3.200 Hotelzimmern und Serviced Apartments betreibt.

WTG – making ideas happen

Herausforderung

Die Herausforderung bestand darin, einen IT-Partner zu finden, der die Digitalisierung der gesamten Unternehmensgruppe realisieren konnte, ohne dabei die vorhandene Infrastruktur



Dank der neuen Cloud-Lösung, die wir gemeinsam mit der WTG implementiert haben, sind unsere Hotels und Mitarbeiter besser vernetzt. Die **zum einen vereinfachte und zum anderen deutlich leistungsstärkere Kommunikation** hat unsere internen Abläufe spürbar effizienter gemacht – und unsere Gäste noch zufriedener. Die WTG als IT-Partner hat in enger Zusammenarbeit mit uns genau das realisiert, was wir wollten: innovation without disruption.«

Lars Dünker Vorstand | Derag Livinghotels AG + Co. KG

aufzulösen. Kosteneffizienz und die gleichzeitige Senkung der laufenden Kosten sollten bei der Modernisierung der Telefonie ebenso im Fokus stehen wie der Mehrwert durch Videotelefonie und mobile Anwendungen. Zudem sollte der IT-Partner die Betriebsverantwortlichkeit und -sicherheit der neuen Kommunikationsplattform übernehmen.

Lösung

Die Derag Unternehmensgruppe entschied sich für eine Cloud-Lösung auf Basis von Zoom – und für die WTG als Systemintegrator. Ein individuell angepasstes Konzept wurde gemeinsam erarbeitet, um die vorhandene On-Premises Telekommunikationslösung zu modernisieren. Die Basis hierfür war eine »WTG Cloud PLUS Zoom« Lösung – für die zeitgemäße Kombination der klassischen Telefonie mit der modernen UCC-Welt. Es wurden alle On-Premises TK-Netzknoten inkl. Rechenzentrumsanbindung in die Cloud verlagert. Der zentrale »WTG SIP Trunk« sorgt dafür, dass in alle öffentlichen Netze nun kostengünstiger telefoniert werden kann. Die Anzahl der Sprachkanäle ist frei skalierbar, diese Flexibilität zahlt sich beim zukünftigen Unternehmenswachstum aus.

Die erfolgte Migration der gesamten Kommunikationsinfrastruktur der Derag Unternehmensgruppe auf eine Technologieplattform bietet eine Reihe von Vorteilen. Mitarbeiter und Gäste profitieren von der Benutzerfreundlichkeit einer einzigen Bedienoberfläche. Die Zoom-Plattform bietet geräteunabhängig eine durchgängige und intuitive »User Experience«. Das One Number Concept sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter

geräteunabhängig über eine persönliche Nebenstelle erreichbar sind. Der Kontakteintrag enthält die Nummern aller Geräte, die der Nutzer verwendet. Kann die zuerst gewählte Nummer nicht erreicht werden, werden automatisch die weiteren angewählt. Die Integration von Zoom Contact Center ermöglicht ein zentrales Handling. So wird durch die gemeinsame Nutzung von Ressourcen der einzelnen Standorte innerhalb der Unternehmensgruppe nicht nur die Kommunikation, sondern auch die Kundenzufriedenheit verbessert.

Die Zoom-Plattform bietet der Derag Unternehmensgruppe weitere Mehrwerte. Ein Team-Chat vereinfacht die Kommunikation unter den Kollegen, ebenso Videokonferenzen in höchster Qualität. In der Münchner Zentrale wurden zwei Konferenzräume mit modernster Poly-Medientechnik ausgestattet. Die verschiedenen hoteleigenen Applikationen konnten reibungslos in die Zoom-Plattform integriert werden. Auch bei der Optimierung der Betriebsabläufe in den Hotels hilft die digitale Lösung. So kann das Reinigungspersonal den Zimmerstatus direkt über das Zimmertelefon auf »fertig« setzen, sodass die Rezeption in Echtzeit über bezugsbereite Zimmer informiert ist.

Schließlich konnte die IT-Abteilung dauerhaft entlastet werden. Im Rahmen eines Managed-Service-Vertrages übernahm die WTG als IT-Dienstleister die komplette Betriebsverantwortung für die neue leistungsstarke IT-Infrastruktur der Derag Unternehmensgruppe. Kontinuierliches Monitoring und Wartung garantieren eine stabile und sichere Systemumgebung.



WTG communication

IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

 +49 251 3993 0  com@wtg.com  wtg.com/communication

Jetzt kontaktieren 