



# Success Story

Otto Group  
Konzerngesellschaften profitieren von Kommunikationsdiensten aus der privaten Cloud

**otto group**

Die Otto Group verfügt mit ihren 123 wesentlichen Konzerngesellschaften über ein umfangreiches Warenangebot und zahlreiche Vertriebskanäle. Um die Agilität der selbstständig agierenden Unternehmen zu unterstützen, setzt die IT der Otto Group auf eine mandantenfähige Kommunikationslösung von Unify.

## Anforderung

- Einführung einer mandantenfähigen IP-Kommunikationslösung
- Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur
- Integration von Telefoniefunktionen in Microsoft Lync
- Erhöhung der Flexibilität und Reduktion von Betriebskosten
- Unterstützung neuer Dienste wie z.B. Telearbeit, um der konzernweiten Mission „Die Kraft der Verantwortung“ Rechnung zu tragen
- Offene Standards für die Anbindung weiterer Systeme und Geräte

## Lösung

- OpenScape Voice inkl. SIP-Trunking
- Ca. 5.200 OpenStage Endgeräte
- OpenScape Xpressions für Unified Messaging
- OpenScape Mobile für iOS/Android
- OpenScape UC Application
- OpenScape Contact Center
- OpenScape Concierge Vermittlungsplatz
- Integration von OpenScape Funktionen in Microsoft Lync
- Managed Services

## Nutzen

- Mandantenfähige IP-Kommunikationslösung, gehostet im Rechenzentrum der Otto Group (private Cloud)
- Standardisierte Bereitstellung von Kommunikationsdiensten
- Zukunftssichere, auf offenen Standards basierende Systemarchitektur
- Senkung der Betriebskosten durch zentrale Administration
- Beschleunigte Kommunikationsprozesse durch One-Number-Service
- Bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch Bereitstellung von Home-Office-Arbeitsplätzen
- Reduzierung der Wartungs- und Betriebskosten
- Unterstützung bei der strategischen Zukunftsplanung



Otto-Pressbild. © Otto GmbH & Co KG

### **Multichannel-Einzelhandel, Service und Finanzdienstleistungen**

Ob Einkaufserlebnis, Sortiment oder Service – die Unternehmen der Otto Group verstehen es, Kunden zu begeistern. Die weltweit tätige Unternehmensgruppe von Einzelhändlern und handelsnahen Dienstleistern steht für nachhaltiges, wirtschaftliches Wachstum. So konnte die Otto Group im Geschäftsjahr 2013/14 ihr Ergebnis wiederholt steigern und erwirtschaftete mit über 54.000 Mitarbeitern rund 12,0 Milliarden Euro Umsatz. Dabei blickt das Unternehmen auf eine lange Tradition zurück. 1949 als Otto Versandhandel in Hamburg gegründet, ist die Stadt auch heute noch Sitz der Zentrale des in über 20 Ländern vertretenen Konzerns.

Zum Erfolgsrezept der Otto Group gehört das Voranbringen von Innovationen – bei den Geschäftsmodellen der Unternehmen ebenso wie in der IT und Kommunikation. So fiel Anfang 2012 in der Konzernzentrale der Startschuss für die Planung einer neuen Kommunikationsinfrastruktur. Statt der bislang genutzten leitungsvermittelten Telefonie, die war-

tungsintensiv und somit unwirtschaftlich geworden war, sollte den Mitarbeitern am Standort Hamburg-Bramfeld eine neue und technologisch zukunftsweisende Kommunikationslösung zur Verfügung gestellt werden.

„Mit unserer alten Telefonanlage ließen sich die Geschäftsprozesse nicht mehr abbilden. Wir wollten eine Lösung für ein nahtloses Kommunikationskonzept, das überall ein Arbeiten ermöglichen sollte.“

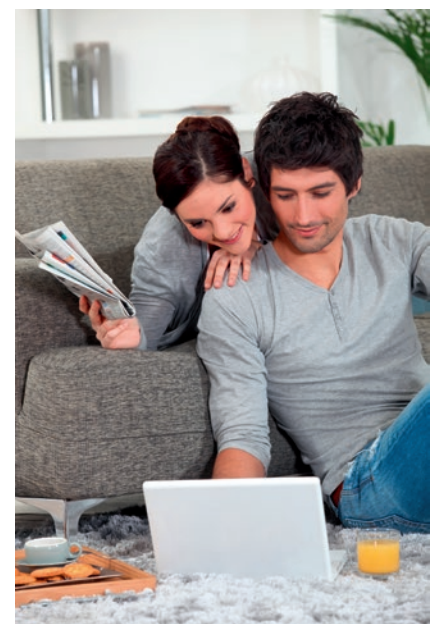
Lutz Bandholt, Ingenieur  
Telekommunikation, Otto Group

### **Kommunikationstechnik, die voll im Trend liegt**

Die Verantwortlichen für Kommunikationsdienste bei Otto erstellten eine breitgefächerte Ausschreibung mit funktionalen und technischen Anforderungen. Zu den Schwerpunkten zählten Voice over IP, SIP-Trunking, Mandantenfähigkeit, One-Number-Service, Telearbeit sowie mobiles Arbeiten. Die Lösung musste außerdem mit den Grundsät-

zen nachhaltigen Wirtschaftens, die zur CR-Strategie der Otto Group gehören, vereinbar sein.

An der Ausschreibung beteiligten sich zahlreiche namhafte ITK-Anbieter. Diejenigen, die anhand eines schlüssigen Konzepts zeigen konnten, wie sie die Anforderungen erfüllen würden, kamen in die engere Auswahl und konnten die Leistungs-





fähigkeit ihrer Lösung in einer Teststellung unter Beweis stellen.

Die Entscheidung fiel schließlich zugunsten von Unify mit OpenScape Voice. Die Lösung überzeugte in den meisten Punkten und war in vielen Anforderungen den Lösungen der Mitbewerber technologisch überlegen. Vor allem die auf offenen Standards basierende Lösungsarchitektur sieht man bei Otto als zukunftsweisend. Sie gibt dem Unternehmen die Flexibilität, bei Bedarf neue Anwendungen einzuführen und die Kommunikation auf die Geschäftsprozesse abgestimmt zu halten.

„OpenScape Voice war die technologisch fortschrittlichste Lösung, die uns im Rahmen der Ausschreibung präsentiert wurde.“

Winfried Hinz, Ingenieur  
Telekommunikation, Otto Group

Nach nur sechs Monaten Planung und Implementierung wurde OpenScape Voice in Betrieb genommen und die ersten Anwender konnten in Hamburg-Bramfeld auf die neue Lösung umgestellt werden. Es folgte der Rollout für weitere Unternehmen der Otto Group, u.a. Otto, Hermes Fulfilment und House of Brands. Inzwischen nutzen rund 5.200 Anwender an verschiedenen Standorten die Sprachdienste aus der „private Cloud“ von Otto.

„Die Otto Group ist kein zentralistisch geführter Konzern und die Handlungsfreiheit der Gesellschaften ein wichtiger Erfolgsfaktor. Mit ihrer Mandantenfähigkeit passt die OpenScape Voice-Lösung auch in diesem Punkt perfekt zu unserer Konzernausrichtung.“

Ulrich Böttcher, Leiter  
Telekommunikation, Otto Group



#### **Den internen Kunden im Blick**

Die Arbeitsplatzausstattung für die Telefonie besteht standardmäßig aus einem OpenStage 60-Endgerät. Das Tischtelefon ist für anspruchsvolle Benutzer entworfen und bietet kristallklare Sprachqualität, ein brillantes LCD-Display sowie ein breites Spektrum an Funktionen.

Kollaboratives Arbeiten ist bei der Otto Group ein Eckpfeiler der Zusammenarbeit. Sämtliche Kommunikationsmedien einschließlich der Telefoniefunktionen sind daher in der Anwendungsumgebung von Microsoft Lync zusammengefasst. Die Anwender können aus ihren gewohnten Applikationen heraus per Mausclick ihre Kontakte anrufen oder ganz einfach zwischen den Kommunikationsformen wie Chat, Mail und Telefon wechseln.

Als nativer, SIP-basierter Softswitch unterstützt OpenScape Voice alle Endgeräte und Clients, die gleichfalls das SIP-Protokoll nutzen. Diese Wahlfreiheit war dem Team für Telekommunikationsdienste ein wichtiges Anliegen, denn einzelne Anwender müssen auf Unify-fremde SIP-Clients zurückgreifen, die meist nur Basisfunktionen der Telefonie abbilden.

Auch diese Mitarbeiter profitieren von der mit OpenScape Voice bereitgestellten Kommunikationsinfrastruktur.

„Mit OpenScape Voice konnten wir unsere Vision verwirklichen, dass alle Nutzer unserer Kommunikationsinfrastruktur wesentliche Funktionen immer und überall mit beliebigen Endgeräten nutzen können.“

Lutz Bandholt, Ingenieur  
Telekommunikation, Otto Group

#### **Wirtschaftlich und zuverlässig**

Die Gesamtbetriebskosten für Kommunikation konnten gegenüber der Vorgängertelefonanlage deutlich gesenkt werden. Bei der alten Telefonanlage erforderten viele Aufgaben noch die Unterstützung durch einen Servicetechniker. Heute werden vor allem sogenannte „Moves, Adds and Changes“ (MAC) – also das Umziehen, Hinzufügen oder Ändern von Anwendern – vom Otto-internen Help-Desk durchgeführt. Mit den für OpenScape Voice zur Verfügung stehenden Management-Tools können solche administrativen Tätigkeiten

zentral ausgeführt werden. Das verringert die Arbeitslast und ermöglicht ein schnelleres Reagieren auf Anfragen. Der Serviceaufwand hat sich in diesem Bereich von 5 auf 1,5 Tage pro Woche reduziert. Das entspricht einer Kostensenkung von rund 70 %.

„Der Betrieb der standardisierten IP-Kommunikationslösung ist gegenüber dem alten Telefonsystem deutlich wirtschaftlicher. Alleine bei Moves, Adds and Changes können wir Kosteneinsparungen von rund 70 % verzeichnen.“

Winfried Hinz, Ingenieur  
Telekommunikation, Otto Group

Im Gegensatz zur alten Telefonanlage am Standort Hamburg-Bramfeld vereint OpenScape Voice Sicherheit und

Zuverlässigkeit auf Carrier-Niveau. Das bedeutet eine Ausfallsicherheit von 99,999 % oder weniger als 5½ Minuten Stillstandzeiten pro Jahr. Die OpenScape-Lösung ist auf zwei Rechenzentren verteilt. Fällt ein System aus, übernimmt das System im anderen Rechenzentrum verzögerungsfrei alle Kommunikationsfunktionen. Zusätzlich verfügen Außenstandorte mit OpenScape Branch über eigene Netzzugänge. Wird die Verbindung zum Rechenzentrum unterbrochen, bleiben die Außenstandorte trotzdem telefonisch erreichbar. Die Cloud-basierte Bereitstellung der Sprachdienste bietet der nachhaltig wachsenden Otto Group zudem größtmögliche Flexibilität und verkürzt die Inbetriebnahme neuer Infrastruktur.

#### **Fit für zukünftige Anforderungen**

Vor allem im Rahmen der bei Otto gelebten Work-Life-Balance kommt

den Kommunikationsdiensten eine besondere Rolle zu. Das Team für Kommunikationsdienste in der Zentrale der Otto Group hat sich mit OpenScape Voice auf diese Anforderungen bestens vorbereitet. Denn Telearbeit oder Dienste wie der One-Number-Service sind schon heute möglich und werden entsprechend genutzt.

Wie in vielen Bereichen ist die Otto Group auch bei der internen Kommunikationsinfrastruktur Vorreiter. So wird aktuell über den Aufbau von point-to-multipoint Conferencing Diensten nachgedacht. Ein Service, der ganz im Zeichen der konzernweiten Zusammenarbeit steht und die Mitarbeiter unterstützen würde, ihr Wissen zu teilen.

## **Über Unify**

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

[unify.com](http://unify.com)



Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 2018. Alle Rechte vorbehalten.