

Perfekte Verbindung für motivierte Mitarbeiter

Foto: Barmenia Versicherungen

Die Barmenia Versicherungen schaffen mit Avaya Workplace ein solides Fundament für den attraktiven Arbeitsplatz der Zukunft

Was macht heutzutage einen attraktiven Arbeitsplatz aus? Aktuellen Studien zufolge legen Angestellte neben einer guten Work-Life-Balance vor allem Wert auf eine exzellente IT-Ausstattung sowie die Möglichkeit, ortsunabhängig arbeiten zu können.

Die Wuppertaler Barmenia Versicherungsgruppe steht derartigen Wünschen offen gegenüber. Von mobilem Arbeiten über Jobsharing bis hin zu Jahresarbeitszeit-Konten profitieren die bundesweit über 3.700 Barmenia-Mitarbeiter schon jetzt von einer Vielzahl innovativer Arbeitsmodelle.

„Künftig wollen wir hier aber noch einen Gang hochschalten“, erklärt Dr. Uwe Fasting, Abteilungsleiter IT-Infrastruktur der Barmenia. Deshalb entschied sich das Unternehmen, die bestehende klassische Telekommunikationslandschaft durch Avaya Workplace von Grund auf zu modernisieren.

„Hohe Erreichbarkeit und reibungslose Kommunikationsprozesse sind die Grundlage unseres Geschäftserfolgs“, erklärt Fasting. Dementsprechend suchte die Barmenia eine Lösung, die einerseits den enorm hohen kommunikativen Anforderungen der Versicherung gerecht wird, andererseits aber auch moderne Kollaborationskonzepte ermöglicht. Avaya konnte den Anbietervergleich ganz klar für sich entscheiden. „Die hohe Funktionalität der Lösung hat bei uns insgesamt den besten Eindruck hinterlassen“, erinnert sich der Barmenia-Abteilungsleiter.

Und zwar nicht nur bei ihm und seinen IT-Kollegen: Auch die Mitarbeiter konnten während des Auswahlprozesses ihre Meinung zu gewünschten Kommunikationsvarianten einbringen. „Bei ihnen punktete die Avaya-Plattform vor allem durch das moderne Design und die intuitive Nutzung“, sagt Uwe Fasting.

Ihn und sein Team überzeugte dagegen in erster Linie die Offenheit des Avaya-Eco-Systems. Schließlich will die Barmenia über Avaya Workplace mittelfristig nicht nur telefonieren, sondern auch die unternehmensweite Zusammenarbeit erleichtern.



Foto: Barmenia Versicherungen

Auf einen Blick

- Innovative Arbeitsmodelle sind bei der Barmenia an der Tagesordnung. Künftig will das Unternehmen hier noch mehr Flexibilität möglich machen.
- Eine virtualisierte Kommunikationslösung auf Basis von Avaya Workplace soll den Weg zu smarten und mobilen Kommunikationsprozessen ebnen.
- Nach der erfolgreichen Einführung will die Barmenia die über zwei Rechenzentren verteilte, hochverfügbare Avaya-Kommunikationslösung in die unternehmensweite, virtualisierte Anwendungslandschaft integrieren und gezielt weiterentwickeln.

Managed Services von Avaya: Das Rundum-sorglos-Paket aus der Private Cloud

Die offenen Schnittstellen sowie eine Vielzahl enthaltener Programmierwerkzeuge (Avaya Client SDK) ebnen dafür den Weg. Ein weiterer Mehrwert: Das Managed-Services-Angebot von Avaya. „Für uns ist Telefonie auf einer virtuellen Kommunikationsplattform ein ganz neues Feld. Umso glücklicher sind wir, dass wir für Betrieb und Administration der virtuellen Plattform Avaya mit im Boot haben“, unterstreicht Fasting. So kann sich das Barmenia-IT-Team anderen Aufgaben widmen, ohne dass dadurch der Kommunikationsfluss ins Stocken gerät. Denn obwohl die Software im Rechenzentrum der Barmenia installiert wurde, sorgt Avaya dafür, dass bei der internen und externen Kommunikation der Barmenia alles rundläuft. Für die Mitarbeiter bringt die neue Kommunikationslösung einen deutlichen Gewinn an Flexibilität. Sie können spontan entscheiden, wo sie arbeiten.

Orts- und geräteunabhängig kommunizieren

Dank Avaya Workplace sind sie nicht mehr auf ihr Schreibtischtelefon angewiesen, sondern können sämtliche Kommunikationsfunktionen orts- und geräteunabhängig nutzen. Kabellose Headsets und Softphones erhöhen die Bewegungsfreiheit beim Telefonieren, die intuitive Nutzeroberfläche erleichtert neben der Annahme und Weiterleitung eingehender Anrufe auch die Nutzung weiterer Kommunikationskanäle wie Chat, Konferenz und Video.

Ein wichtiger Mehrwert, denn die rund 1.700 Mitarbeiter der Wuppertaler Hauptverwaltungen wickeln täglich rund 20.000 Gespräche ab. Umso besser, dass sie nun jederzeit und überall unter ihrer persönlichen Durchwahl erreichbar sind.



Die hohe Funktionalität der Avaya-Plattform und die Offenheit des Eco-Systems haben bei uns den besten Eindruck hinterlassen.

—Dr. Uwe Fasting, Abteilungsleiter
IT-Infrastruktur, Barmenia

Virtualisierte Telefonanlage erhöht die Flexibilität und trifft auf hohe Akzeptanz

Präsenzinformationen stehen inzwischen ebenfalls ortsunabhängig bereit. Bislang konnten derartige Informationen nur am Schreibtischtelefon im Büro aktualisiert werden. Weitere Flexibilitätsgewinne: Telefonkonferenzen lassen sich per Knopfdruck starten, Teammeetings bei Bedarf in den virtuellen Raum erweitern, Arbeitsplätze im Handumdrehen umziehen. „Kabelsalat, aufwendiges Strippen ziehen, Telefonnummern freischalten – all das gehört der Vergangenheit an“, unterstreicht der Barmenia-Abteilungsleiter.

Seit Ende September 2019 kommunizieren die Mitarbeiter der Barmenia inzwischen über die virtuelle und hochverfügbare Kommunikationslösung von Avaya – und zwar mit wachsender Begeisterung. Das kommt nicht von ungefähr. „Wir haben die Belegschaft von Beginn an ins Projekt eingebunden und ihre Belange auch bei der Implementierung nicht außer Acht gelassen“, nennt Uwe Fasting einen weiteren wesentlichen Grund für die hohe Akzeptanz der Lösung.

So wurden die unterschiedlichen Arbeitsabläufe, Erreichbarkeitszeiten und Weiterleitungsregeln der einzelnen Fachbereiche vorab detailliert abgefragt und bei der Konfiguration der Kommunikationssoftware entsprechend berücksichtigt. Zudem trugen auch die transparente Projektkommunikation, ein mehrwöchiger Parallelbetrieb aus alter und neuer Telefonwelt sowie der gute Support zum erfolgreichen Changemanagement bei. „Dadurch konnten sich alle Kollegen in ihrem eigenen Tempo mit der neuen Lösung vertraut machen“, erklärt der Barmenia-Experte.

Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist für ihn die enorm gute Zusammenarbeit mit Avaya: „Man merkt, dass die Experten die Welt der Telefonie wie ihre Westentasche kennen“, lobt Fasting. „Sie haben direkt verstanden, was wir brauchen, und auch die technische Umstellung reibungslos über die Bühne gebracht.“ Optimale Voraussetzungen, um die virtualisierte Kommunikationslösung in die Fläche zu bringen.

Bis Jahresende sollen die bundesweit rund 50 Niederlassungen eingebunden werden. Zudem steht die Integration in die unternehmensweite Anwendungslandschaft auf der Agenda. „Es gibt noch viel zu tun“, sagt Fasting. Dank Avaya sieht er den kommenden Herausforderungen aber gelassen entgegen.

Ergebnisse

- Passgenaue Homeoffice-Arbeitskonzepte lassen sich ad hoc umsetzen, sämtliche Funktionen auch unterwegs nutzen.
- Intuitive Nutzbarkeit und erstklassiges Changemanagement erhöhen die Anwenderakzeptanz.
- Managed Services gewährleisten hohe Verfügbarkeit und verschaffen IT-Mitarbeitern wichtige Freiräume.
- Offenes Eco-System erleichtert die Integration in die Barmenia-Anwendungslandschaft.

Lösungen

- Avaya Workplace
- Avaya Client SDK
- Avaya Devices
- Avaya Managed Services

„Für uns ist Telefonie auf einer virtuellen Kommunikationsplattform ein enormer Mehrwert. Umso glücklicher sind wir, dass wir für Betrieb und Administration der Lösung Avaya mit im Boot haben.“

Dr. Uwe Fasting, Abteilungsleiter IT-Infrastruktur, Barmenia

„Die Avaya-Experten haben unsere Bedürfnisse auf Anhieb verstanden und auch die technische Umstellung reibungslos über die Bühne gebracht.“

Dr. Uwe Fasting, Abteilungsleiter IT-Infrastruktur, Barmenia

Über die Barmenia Versicherungen

Die Barmenia zählt zu den unabhängigen Versicherungsgruppen in Deutschland. Das Produktangebot der Unternehmensgruppe reicht von Kranken- und Lebensversicherungen über Unfall- sowie Kfz-Versicherungen bis hin zu Haftpflicht- und Sachversicherungen. Die Versicherungsgruppe beschäftigt über 3.700 Mitarbeiter und zeichnet sich durch nachhaltiges Wirtschaften und eine verantwortungsvolle Unternehmensführung aus. Weitere Informationen finden Sie unter www.barmenia.de.



Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Wir gestalten die Zukunft der Zusammenarbeit mit Innovationskraft, starken Partnerschaften und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Wegweisende Cloudlösungen aus unserem Multi-Cloud-Application-Ecosystem ermöglichen individuelle, intelligente und benutzerfreundliche Kunden- und Mitarbeiterkommunikation, die dazu beiträgt, strategische Ziele und gewünschte Ergebnisse zu erreichen. Gemeinsam stärken wir mit exzellenten Kundenerlebnissen Ihr Business – Experiences that Matter. Mehr erfahren: www.avaya.com/de.