

PROFESSIONELL VON ANFANG AN

Unternehmensberater müssen in jeder Situation professionellen Service liefern. Vor allem bei Telefonaten entscheidet der erste Eindruck. Eine schlecht laufende Telefonanlage hingegen ist zeitaufwändig in Pflege und Wartung, frustriert Mitarbeiter und vermittelt Kunden unzureichende Servicefähigkeit. Die Management- und Technologieberatung BearingPoint GmbH setzt deshalb unternehmensweit auf die Unified Communications-Lösung Microsoft Lync. In Verbindung mit professionellen Headsets und USB-Freisprechlösungen von Jabra schöpfen alle 3.350 Mitarbeiter die Vorteile der UC-Anwendung wie hohe Audioqualität und effizienteres Arbeiten, voll aus. Die Jabra-Audiolösungen erleichtern Mitarbeitern die Akzeptanz der Lync-Lösung und tragen dadurch auch zu einem schnelleren Return of Investment der Unified Communications-Anwendung bei.

DER PERSÖNLICHE KONTAKT IST UNERSETZLICH

Erfolgreiche Unternehmensberatung beginnt mit der ersten Kontaktaufnahme. Da der persönliche Kontakt unerlässlich ist, stellen Mitarbeiter auch an das Telefon sehr hohe Anforderungen hinsichtlich Qualität, Integration und Bedienbarkeit. Zugleich steigt mit der Zahl der Teilnehmer, Standorte und der unterschiedlichen Regionen die Systemkomplexität. Die BearingPoint GmbH berät als führende Management- und Technologieberatung mit 3.350 Mitarbeitern und 26 Standorten weltweit europäische Kunden aus Industrie, Handel, der Finanz- und Versicherungswirtschaft sowie der öffentlichen Verwaltung. Dabei stehen flexible und individuelle Lösungswege im Mittelpunkt des ergebnisorientierten Ansatzes.

2013 entschloss sich BearingPoint, unternehmensweit Microsoft Lync einzuführen. „BearingPoint war seit einiger Zeit auf der Suche nach einer Lösung, seine mobilen Mitarbeiter mit einem verlässlichen UC-System auszustatten“ erläutert Anke Riesner bei BearingPoint die Gründe für den Wechsel von einer herkömmlichen PBX zu Microsoft Lync.

Microsoft Lync integriert Sprache, Instant Messaging sowie Audio-, Video- und Webkonferenzen in einer umfassenden Infrastruktur. Die Anwendung erleichtert Mitarbeitern die Zusammenarbeit, da sich Dokumente bequemer nutzen und gemeinsam bearbeiten lassen. Für Unternehmen besonders nützlich ist die Präsenzanzeige: Dabei erscheint im Kontaktfenster der Software für alle dort eingetragenen Kollegen eine Statusmeldung. Diese gibt an, ob der Betref-

UNTERNEHMEN

Kunde:	BearingPoint GmbH
Website:	www.bearingpoint.com
Mitarbeiter:	3.350
Land:	Global
Branche:	Unternehmensberatung

PROFIL

BearingPoint ist eine der führenden europäischen Management- und Technologieberatungen. Das Unternehmen unterstützt Kunden bei der Entwicklung neuer Geschäftsstrategien, der Optimierung bestehender Prozesse sowie der Auswahl passender Technologien. Zu den langjährigen Kunden von BearingPoint zählen ein Großteil der DAX30- und Fortune 500-Unternehmen, die Top 5 der deutschen Banken und Versicherungen sowie Ministerien und die Europäische Kommission.

PRODUKTE

Produkte:	Jabra UC Voice™ 550 USB, Jabra Supreme UC und Jabra SPEAK™ 410
Anzahl der Geräte:	3.350

TELEFONSYSTEM

Microsoft® Lync™

„Bis heute haben wir nur positive Erfahrungen mit Jabra-Headsets gemacht!“

Anke Riesner, IT-Director, BearingPoint GmbH

fende verfügbar ist, sich gerade in einem Gespräch oder einer Konferenz befindet oder ob er seinen Status auf „Bitte nicht stören“ geändert hat, um etwa ungestört arbeiten zu können. So lassen sich Rückrutschleifen vermeiden und Mitarbeiter arbeiten produktiver zusammen. Sind Mitarbeiter auf Kundenterminen oder halten unterwegs spontan Telefonkonferenzen ab, können sie sich über Lync Online am Lync-Client anmelden und dieselben Kommunikationsmöglichkeiten wie im Büro nutzen.

HEADSET STATT HÖRER

Im Zuge der Umstellung auf Microsoft Lync reduzierte die BearingPoint GmbH auch die Anzahl der klassischen Telefone deutlich: Hatte vorher jeder Arbeitsplatz ein Telefon, finden sich heute nur mehr rund ein Siebteil vor allem in Besprechungsräumen und Bereichen, in denen ungestörtes Freisprechen möglich ist. Die Mitarbeiter telefonieren seitdem beinahe ausschließlich mit Headsets, egal ob im Büro oder unterwegs: „Der Wechsel vom Hörer zum Headset bietet sich bei Microsoft Lync ja förmlich an“, sagt Anke Riesner bei BearingPoint und ergänzt, „Schließlich können Mitarbeiter mit Headsets flexibel und ortsunabhängig über den PC oder Laptop telefonieren, und müssen sich nicht ständig einen Hörer zwischen Ohr und Schulter klemmen. Da sich alle Lync-Headsets einfach via Plug-and-play mittels USB anschließen lassen, gibt es auch keine technischen Probleme in der Nutzung. Ein wichtiger Punkt, den uns unser Mitarbeiter-Servicedesk dankt.“

Um das volle Potenzial ihrer Microsoft Lync-Lösung ausschöpfen zu können, nutzt BearingPoint professionelle Jabra-Headsets. Wesentliche Entscheidungskriterien waren dabei der persönliche, direkte Kontakt zum Hersteller, Qualität und Preis. In allen Punkten entschied sich BearingPoint für den dänischen Headset-Experten. Zu Recht, wie Anke Riesner unterstreicht: „Unser Ziel war es, gute Qualität zu guten Preisen zu bekommen – das ist uns gelungen: Bis heute haben wir nur positive Erfahrungen mit Jabra-Headsets gemacht! Besonders schätzen wir auch die pro-

fessionelle Zusammenarbeit.“

Alle 3.350 Mitarbeiter im Unternehmen telefonieren mit Jabra-Headsets. Die überwiegende Mehrheit nutzt das schnurgebundene Jabra UC Voice™ 550, daneben kommen das Bluetooth-Headset Jabra Supreme UC sowie die USB-Freisprechlösung Jabra SPEAK™ 410 zum Einsatz.

FESTER ARBEITSPLATZ ODER MOBILE WORKER – PASSENDE JABRA-HEADSETS FÜR ALLE ANWENDUNGSSZENARIEN

Mit seinen speziell für Microsoft Lync optimierten Headsets komplettiert Jabra die UC-Anwendung bei BearingPoint in puncto höherer Akustik, besserer Erreichbarkeit, produktiverer Zusammenarbeit und schnellerem ROI: Das Jabra UC Voice™ 550 unterstützt den erweiterten Frequenzbereich bis 6.800 Hertz und überträgt PC-Telefonie, Konferenzgespräche, Live-Präsentationen oder auch Multimedia-Anwendungen in Wideband-Qualität (HD-Qualität) authentisch und präzise. Damit keine Hintergrundgeräusche die Gespräche stören und wichtige Informationen verlustfrei beim Gegenüber ankommen, integriert das Headset ein Noise-Cancelling-Mikrofon. Dieses hilft dabei, Tastaturgeklapper, Druckerlärm oder auch Gespräche von Kollegen auszublenden und schafft so vertrauliche und ruhige Telefonate. Mit seiner USB-Schnittstelle integriert sich das Jabra UC Voice™ 550 nahtlos in die Microsoft Lync-Infrastruktur und benötigt weder Treiber noch zusätzliche Software.

Mitarbeiter im Außendienst stellen zusätzliche Anforderungen an professionelle Headsets: Diese Mobile Worker arbeiten im Büro und unterwegs und wollen unabhängig vom Arbeitsort produktiv sein. Um den Bedürfnissen seiner Mitarbeiter gerecht zu werden, entschied sich BearingPoint für das Jabra Supreme UC: Das Bluetooth-Headset verbindet sich mit Bluetooth-fähigen Endgeräten wie Mobiltelefonen, Smartphones oder Tablet-PCs und lässt sich über den mitgelieferten Bluetooth-Nano-Adapter Jabra LINK™ 360 installationsfrei an die USB-Schnittstelle von PCs oder Laptops anschließen. In Verbindung mit Microsoft



Lync können die BearingPoint-Mitarbeiter Telefonate von PCs und Mobiltelefonen führen, nahtlos zwischen beiden Endgeräten wechseln und beide Gespräche aktiv halten. Umgebungsgeräusche wie Straßenlärm, Fahrgeräusche oder Wind analysiert und filtert das Jabra Supreme UC über ein separates Mikrofon und einen Chip, sodass Headsetnutzer ihre Gesprächspartner selbst in lauten Umgebungen deutlich verstehen können.

Bei spontanen Telefonkonferenzen im Büro und unterwegs nutzen die Bearing Point-Mitarbeiter die USB-Freisprechlösung Jabra Speak™ 410. Das Modell lässt sich dank Plug-and-play einfach an den USB-Port anschließen und ist in Kombination mit allen gängigen UC-Clients auf PCs oder Laptops sofort einsatzbereit. Damit können mehrere Teilnehmer über dasselbe Endgerät an Telefonkonferenzen teilnehmen.

HOHE AKZEPTANZ DER UC-LÖSUNG

Höhere Audioqualität, effizienteres Arbeiten und mobile Erreichbarkeit sind bei weitem nicht alle Vorteile der Jabra-Lösungen: „Die Headsets erleichtern unseren Mitarbeitern die Nutzung der Microsoft Lync-Anwendung“, erläutert Anke Riesner. Indem die Mitarbeiter intuitiv bedienbare

Endgeräte zur Verfügung haben und mit freien Händen ergonomisch telefonieren können, akzeptieren sie die Umstellungen zu Unified Communications-Anwendungen leichter, nutzen die Technologie regelmäßiger und tragen damit auch zu einem schnelleren Return on Investment bei.

„Gerade wenn Nutzer die herkömmliche Tischtelefon-Infrastruktur gewohnt sind, sind professionelle Headsets sehr wichtig für die erfolgreiche Implementierung und Akzeptanz von Unified Communications“, unterstreicht Marc Porombka, Key Account Manager UC bei Jabra Business und fährt fort: „Erst passende Headsets lassen Anwender die Vorteile der UC-Lösung voll ausschöpfen.“

Auch in Zukunft setzt die BearingPoint auf das reibungslose Zusammenspiel der Microsoft Lync Lösung mit professionellen Jabra-Headsets: „Bei der Umsetzung von Microsoft Lync Enterprise planen wir weitere Investitionen in Jabra-Headsets“, lässt Anke Riesner bereits durchblicken. „Dort stehen dann verstärkt auch schnurlose Jabra-Lösungen im Fokus.“ Damit können die BearingPoint-Unternehmensberater ihrem hohen Anspruch auch in Zukunft treu bleiben und ihren Kunden Professionalität vermitteln – von Anfang an.

ALLE 3.350 MITARBEITER TELEFONIEREN MIT JABRA-HEADSETS. DIE ÜBERWIEGENDE MEHRHEIT NUTZT DAS SCHNURGEBUNDENE JABRA UC VOICETM 550, DANEBEN KOMMEN DAS BLUETOOTH®-HEADSET JABRA SUPREME UC SOWIE DIE USB-FREISPRECHLÖSUNG JABRA SPEAKTM 410 ZUM EINSATZ



JABRA UC VOICETM 550

Entwickelt für IP-Telefonie und UC



JABRA SUPREMETM UC

Bester Klang für Mobil- & UC-Telefonate



JABRA SPEAKTM 410 UC

Mobile UC-Konferenzlösung