

Erreichbarkeit ist die beste Medizin



Kunde

Thieme Gruppe

Branche

Verlags- und Gesundheitswesen

Geschäft

Bessere Medizin und mehr Gesundheit im Leben mit den entscheidenden Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Projekt

Zusammenführung verschiedener Insellösungen zu einer integrierten, digitalisierten Kommunikationslösung sowie Modernisierung der Infrastruktur, angepasst auf aktuelle und künftige Anforderungen

Produkte und Services

SD-WAN, Dedicated Internet Access, DDoS Mitigation. Cloudbasierte, voll gemanagte, Multikanal Contact-Center-Lösung, komplett integriert in Microsoft Teams mit PSTN-Anbindung über Colt SIP Trunking inklusive ACD und Cloud Fax

Die Thieme Gruppe stellt sich mit intelligenten Kommunikationslösungen zukunftssicher auf.

Schon Hippokrates wusste, dass eine gute medizinische Versorgung auf umfassendem Wissen und einer fundierten Ausbildung basiert. Durch die Digitalisierung sind die Möglichkeiten, moderne, dem Forschungsstand entsprechende und interaktive Lernformate für angehende Mediziner zu gestalten, um ein Vielfaches gestiegen.

Die Thieme Gruppe setzt sich Tag für Tag für eine bessere Medizin und mehr Gesundheit im Leben ein. Anliegen des digitalen Gesundheitsdienstleisters ist es, Medizin und Versorgungsprozesse so zu gestalten, dass sie sich im Interesse der Menschen nachhaltig weiterentwickeln und verbessern. Die Angebote reichen von Informationsportalen sowie Aus- und Weiterbildungsangeboten für Gesundheits- und Pflegeberufe über digitale Lösungen für den Behandlungsprozess wie etwa eine automatisierte Pflege- und Behandlungsdokumentation bis hin zur TeleCare.

Rund 1.000 Mitarbeiter an 13 Standorten in Deutschland, den USA, Indien und Brasilien sorgen dafür, dass den Beschäftigten im Gesundheitsbereich die entscheidenden Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zur Verfügung stehen.

Gesunde Daten brauchen eine gesunde Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur

Die Thieme Gruppe legt großen Wert auf moderne Netzwerk- sowie interne und externe Kommunikationslösungen. Dabei vertraut sie seit 2016 auf die Expertise, Produkte und Services von Colt und seinem Partner CONVEND in allen Bereichen der Telekommunikation. Durch die äußerst

professionelle Unterstützung der CONVEND wuchs auch stetig die Zusammenarbeit mit Colt.

Um Inhalte und Services noch flexibler bereitzustellen und gleichzeitig die Zusammenarbeit zwischen den Standorten zu optimieren, entschied sich der Verlag 2022, seine Kommunikationsinfrastruktur neu aufzusetzen.

„Die Zeichen stehen insbesondere im Verlagswesen und Gesundheitssektor auf Digitalisierung. Wir haben uns mit unseren Produkten und Services schon früh auf den Weg gemacht, um die neuen Techniken zum Vorteil der Nutzer einzusetzen. Für uns war klar, dass wir noch stärker auf die Cloud setzen müssen. Colt haben wir stets als hochkompetenten Partner erlebt, der unser Geschäft und unsere Bedürfnisse versteht, sodass wir die technologische Neuaufstellung unseres Kommunikationsnetzwerks dort in den besten Händen sehen“, erklärt Jörg Hess, Director Enterprise IT bei der Thieme Gruppe.

SD WAN – das Rezept für flexible Verbindungen in die Cloud

Als ideale Lösung stellte sich Colt SD WAN heraus, denn SD WAN gilt als die führende Technologie für Standortvernetzung und hat sich als Wegbereiter in die Cloud etabliert. Dank einem softwarebasierten Network Controller ist das gesamte Netzwerk flexibel steuerbar. Insbesondere der Datenverkehr kann so effizienter und unabhängig vom öffentlichen Internet über dedizierte Verbindungen in die Cloud geroutet werden – und das von jedem der angebotenen Standorte aus.

Im Gegensatz zu Topologien wie dem bisher eingesetzten Ethernet Private Network (EPN), ist bei der

„Mit Colt und CONVEND haben wir zu 100 Prozent verlässliche Partner mit einer herausragenden Servicebereitschaft. Wir schätzen es sehr, dass wir für alle Anfragen Ansprechpartner haben, die persönlich erreichbar sind und uns in Zusammenarbeit mit weiteren Experten schnell und kompetent unterstützen“, bestätigt Jörg Hess.

Thieme Gruppe an den einzelnen Niederlassungen ein Internet-Breakout eingerichtet. Der Umweg über das zentrale Rechenzentrum entfällt. Mitarbeiter profitieren so vom „ruckelfreien“ Zugriff auf Kollaborationslösungen. Die Anbindung an das Colt Glasfasernetz bietet der Thieme Gruppe die Vorteile einer hochperformanten Konnektivität mit höchstmöglicher Ausfallsicherheit, was sich auch in den Ende-zu-Ende SLA's widerspiegelt. Grundlage hierfür sind vier hochredundante IP Access Points mit 1 Gbit/s.

Für Flexibilität ohne Risiken und Nebenwirkungen sorgt der bereits 2019 eingerichtete DDoS-Schutz. Dieser ist in Form des Produkts IP-Guardian von Colt direkt im Netzwerk implementiert und blockiert Angriffe, bevor sie das Unternehmensnetzwerk erreichen.

CCaaS - Intelligente und nutzerfreundliche Telefonie aus einer Hand

Eine hybride Arbeitswelt heißt auch, dass Voice und Datenservices immer stärker verschmelzen. Für die Unternehmensgruppe rückte mit der Umstellung auf UCC-Tools (Unified Communications & Collaboration) aus der Cloud wie Microsoft Teams auch das Thema Telefonie neu in den Fokus, zumal der Bereich Intelligent Communications zu diesem Zeitpunkt bereits am Standort in New York eine wichtige Rolle spielte. Colt verbindet dabei mit seinen Intelligent Communication Solutions öffentliche Telefonie und Produktivitätsanwendungen von MS 365 in einer einheitlichen Infrastruktur in der Cloud.

Die erfolgreiche Implementierung in New York und die Möglichkeit, verschiedene Funktionen zu einer Lösung zu kombinieren, hat die Thieme Gruppe letztlich dazu bewogen, auch in Deutschland ihre Telefonie neu aufzustellen:

„Fixer Bestandteil unserer Kommunikationsinfrastruktur war bis dato unsere eigene Telefonanlage. Im Zuge unserer Cloud-Strategie wurde eine flexiblere Lösung erforderlich. Mit Colt Intelligent Communications gelang es uns, unsere Kommunikationsinfrastruktur zu harmonisieren und gleichzeitig die Nutzerfreundlichkeit deutlich zu

erhöhen: Unsere Mitarbeiter können ihre gesamte Kommunikation über eine einzige Microsoft Teams Anwendung und ein Telekommunikationsgerät ihrer Wahl steuern. Gleiches gilt für unseren Vertrag: Auch hier haben wir alle Leistungen in einer Vereinbarung zusammengefasst“, betont Jörg Hess.

Das Ergebnis ist eine vollständig integrierte Kommunikationsinfrastruktur, ergänzt um die Contact-Center-as-a-Service (CCaaS) Lösung Nimbus von Luware mit den Modulen Advanced Routing und Attendant Console - ein Anrufverteilungssystem (ACD) für 100 Agents der Hotline. Alle Applikationen erscheinen übersichtlich gebündelt auf einer intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche im Microsoft Teams Client der Kundenservice Mitarbeiter. Die Anliegen der Kunden erreichen so schnell und unkompliziert die richtigen Ansprechpartner.

24/7 Service und Erreichbarkeit

Eine solch umfassende Umstellung der IT-Infrastruktur setzt großes Vertrauen voraus. Sie ist vergleichbar mit der Operation am offenen Herzen. Jeder Handgriff muss sitzen, denn das Geschäft muss währenddessen weitergehen. Im laufenden Betrieb kann sich die Thieme Gruppe für die Telefonie auf Ende-zu-Ende SLAs verlassen. Und wenn doch mal Bedarf an „Nachsorge“ besteht, gibt es dafür ein maßgeschneidertes Professional Service Team von Colt. Dazu gehören das Colt Service Management sowie bei technischen Herausforderungen ein persönlicher Ansprechpartner aus dem Premium Network Support Team.

Die Vorteile für die Thieme Gruppe auf einen Blick:

- Bereitstellung und Betrieb einer Best-of-Breed-Kommunikationslösung
- Alle Services aus einer Hand - mit zentralem Ansprechpartner
- Durchgängige Ende-zu-Ende SLAs



Weitere Informationen

www.colt.net/de
sales@colt.net