

SUCCESS STORY

Evangelisch-reformierte Kirchenverwaltung Basel-Stadt Installiert durch Dexion Services AG



EVANGELISCH
REFORMIERTE
KIRCHE
BASEL-STADT

Die Evangelisch-reformierte Kirche wurde 1529 im Zug der Reformation begründet. Fast 400 Jahre lang war sie die alleinige Staatskirche im Kanton. Seit 1911 ist sie als öffentlich-rechtliche Körperschaft unabhängig. In der Stadt Basel ist sie dank ihrer 20 historischen Kirchengebäude gut sichtbar. Das Basler Münster gilt sogar als Wahrzeichen der Stadt Basel. Heute hat sie noch knapp 25'000 Mitglieder, die in sieben Kirchgemeinden organisiert sind.

Seit wann telefonieren Sie bei der Evangelisch-reformierten Kirchenverwaltung Basel-Stadt mit peoplefone als Provider?

Wir telefonieren seit 2018 mit der Lösung von peoplefone. Die Umstellung hatten wir bereits 2017 eingeleitet, als sich das Ende der Analogtelefonie abzeichnete. Vor diesem Hintergrund holten wir verschiedene Offerten bei VoIP-Providern ein und entschieden uns schliesslich für peoplefone.

Was waren die wichtigsten Gründe für den Wechsel zu peoplefone?

Wichtigster Grund für den Wechsel war die Abschaltung der ISDN-Telefonie. Unser IT-Provider Dexion Services AG empfahl uns eine virtuelle Telefonanlage in Kombination mit einem VoIP-Provider. Unsere Wahl fiel schliesslich auf 3CX und peoplefone, was uns eine Einsparung von ca. einem Drittel gegenüber der alten Lösung ermöglichte. Auch die Umsetzung und Installation waren sehr preiswert. Kommt dazu, dass wir mit der neuen Lösung auch qualitativ sehr gut fahren.

Was hat den Ausschlag gegeben für die Wahl der virtuellen Telefonanlage 3CX?

Wir hatten die Vor- und Nachteile von analogen und virtuellen Telefonanlagen mit Dexion Services AG im Detail angeschaut und drei Argumente für 3CX identifiziert: die preisliche Komponente, die Stabilität der Software-Lösung und die Rolle des Supports. Bei einer klassischen PBX hätten wir einen externen Support von einem Drittanbieter benötigt.

Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Vorteile dieser neuen Lösung?

Die Vorteile der neuen Lösung waren insbesondere während den Pandemie-Jahren augenscheinlich: dank der 3CX-App kann jedes Endgerät – also auch Laptop, Tablet oder Smartphone – für die Telefonie mit der Geschäftstelefonnummer benützt werden. Das schätzen die Angestellten sehr und nutzen diese Möglichkeit rege, zum Beispiel, wenn sie unterwegs sind. Videokonferenzen können problemlos über 3CX durchgeführt werden. Auch die Möglichkeit der Notfallnummerhinterlegung von peoplefone ist von Vorteil für uns.

Wie ging der Umstellungsprozess vonstatten?

Die Umstellung lief sehr strukturiert ab. Da wir wenig technische oder prozessuale Erfahrung hatten, waren wir froh um die Expertise, die Installation und den Support von Dexion Services AG. Auch die Portierung der Telefonnummern durch peoplefone lief reibungslos ab. Unsere Mitarbeitenden konnten sofort nach der Umstellung telefonieren. Es gab zu keinem Zeitpunkt einen Unterbruch.

Gab es spezielle oder unerwartete Herausforderungen?

Grundsätzlich war alles gut vorbereitet. Eine gewisse Herausforderung war die Infrastruktur vor Ort. Jeder Standort wurde vor der Umstellung kurz inspiziert. Ggf. mussten kleine Anpassungen, wie die Installation von Netzwerkdosen vorgenommen werden. Da wir Wert darauf legten, die Mitarbeitenden kommunikativ gut mitzunehmen, kamen sie auf Anhieb zuschlage mit der Umstellung.

Ein wichtiger Aspekt bei der Umstellung ist die gute Vorbereitung durch die Installationsfirma. Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit Ihrem Partner Dexion Services AG erlebt?

Die Vorbereitung und Begleitung vonseiten Dexion Services AG waren stets sehr positiv. Unser IT-Partner überzeugte mit einer raschen Reaktionszeit, idealen Unterlagen und einem perfekt getimten Umstellungsablauf.

Die Kirchenverwaltung der Evang.-Ref. Kirche des Kantons Basel-Stadt betreut mehrere Kirchgemeinden in der Region. Hat dies die Wahl der Telefonielösung beeinflusst?

Das war definitiv ein entscheidender Aspekt bei der Wahl der Telefonielösung. Der Umstand, dass wir an mehreren Standorten präsent sind, hat den Entscheid vereinfacht, den nächsten Schritt zu wagen und unsere Telefonie vollvirtuell zu organisieren.

Haben Sie und die Mitarbeitenden spezielle Bedürfnisse an die Telefonie?

Ein spezielles Bedürfnis unserer Mitarbeitenden ist es, via Kurzwahlnummern intern und ohne Kostengenerierung telefonieren zu können. Dies ist dank 3CX möglich. Vorher hatte jede Kirchgemeinde eine Stand-Alone Lösung, was die interne Telefonie via Kurzwahlnummer verunmöglichte. Nun können wir diese Kosten für die Fixnet-Telefonie einsparen.

Wie würden Sie die beiden Firmen weiterempfehlen?

Unbedingt und mit gutem Gewissen. Wir sind mit beiden Firmen sehr zufrieden und würden auch das Gesamtkonstrukt so weiterempfehlen. In einem der seltenen Telefonieausfälle wurden wir zum Beispiel umgehend von peoplefone via Mail und Webseite informiert, so dass das Problem innerhalb von 20-30 Minuten behoben werden konnte.

Interview mit Alexander Kohler, Kirchenverwalter der Evang. Ref. Kirchen des Kantons Basel-Stadt.