

SUCCESS STORY



Gondelbahn Kandersteg Oeschinensee AG - installiert durch Weibel/IT

Was macht die Gondelbahn Kandersteg Oeschinensee AG.

Die Gondelbahn Kandersteg Oeschinensee AG ist ein leistungsfähiger Zubringer in das national und international bekannte Tourismusgebiet Oeschinensee – das Ausflugsziel oberhalb Kandersteg im Berner Oberland. Wo immer möglich setzt das Unternehmen auf digitale Prozesse und legt grossen Wert auf moderne Anlagen für seine Gäste.

Weshalb haben Sie auf eine neue Telefonielösung gewechselt?

Das unsere bisherige Lösung schon sehr alt war, hatten wir bereits seit einiger Zeit einen Wechsel in Planung. Aufgrund eines kurzfristigen Ereignisses liess sich eine Umstellung schliesslich nicht mehr vermeiden, da wir plötzlich in der Lage sein mussten, eine sehr hohe Anzahl an Anrufen gleichzeitig abzuwickeln. Mit unserer alten Lösung war das nicht möglich.

Für welche Lösung haben Sie sich entschieden und weshalb gerade für diese?

Wir haben uns für Microsoft Teams entschieden, weil die Lösung volldigitalisiert ist und einem sehr viele Möglichkeiten bietet. So konnten wir beispielsweise dank der Funktion Text to Speech unsere Herausforderung bezüglich der Beantwortung mehrerer Anrufe gleichzeitig lösen und gleichzeitig auch unsere interne Kommunikation verbessern

Weshalb haben Sie sich für die Zusammenarbeit mit peoplefone und Weibel/IT entschieden?

Anfänglich hatten wir den Kontakt mit unserem bisherigen Anbieter gesucht. Die von ihm vorgeschlagene Hosted-Telefonie-Lösung entsprach allerdings nicht unserer Vorstellung. Wir wollten keine halbe Digitalisierungslösung. Durch einen Kollegen bin ich dann auf Weibel/IT gestossen. Sie haben uns wiederum peoplefone empfohlen. Die VoIP-Anbieterin und der Installationspartner gehörten zu den Early Adoptern, die Microsoft Teams bereits im Griff hatten, als dies bei anderen noch nicht der Fall war.

Wie ist der Wechsel von Statten gegangen?

Ursprünglich war die Umstellung im Frühjahr 2020 geplant. Aufgrund der Umstände mussten wir aber unerwartet bereits im Dezember in die Umsetzung. Trotz der kurzen Zeit zwischen Planung und Umsetzung ist der Roll-out problemlos erfolgt. Am 2. Dezember haben wir erstmals über die Umsetzung gesprochen, am 9. Dezember wurde der Pilotversuch aufgesetzt und zwei Wochen später wurde die Portierung vorgenommen.

Hat sich seit der Portierung noch etwas getan?

Vor kurzem haben wir auch ein weiteren Betrieb am Oeschinensee auf Microsoft Teams migriert. Zudem haben wir die Mitarbeitenden mit einem Smartphone ausgerüstet, auf dem Teams installiert ist. Zuvor mussten wir den Mitarbeitenden jeweils teure Mobile-Abos zur Verfügung stellen, damit sie jederzeit erreichbar waren. Jetzt reicht eine Datenkarte, denn die Saison-Arbeiter brauchen das Smartphone nur geschäftlich. Zudem haben wir inzwischen sieben dedizierte Nummern eingerichtet, denen jeweils unterschiedlichen Betrieben bzw. Informationsstellen zugewiesen sind.

Was waren die Herausforderungen?

Die Einarbeitung in das Aufsetzen von Warteschleifen und dergleichen war nicht ganz ohne. Wir wurden hierbei aber sehr gut von unserem Partner Weibel/IT unterstützt. Ansonsten war alles recht entspannt. Ich selbst hatte eigentlich sehr wenig zu tun.

Wie war die Zusammenarbeit mit peoplefone und Weibel/IT?

Die Zusammenarbeit war sehr unkompliziert. Sowohl der Kontakt als auch die Vertragsunterzeichnung konnten digital abgewickelt werden. Es waren keine langen Reisen für die Involvierten nötig. Wir waren so zufrieden, dass sich für daraus eine sehr gute, längerfristige IT-Partnerschaft ergeben hat.

Wie sind Sie mit der neuen Lösung zufrieden?

Bis jetzt bin ich sehr zufrieden und die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden ist sehr hoch. Wir konnten mit der Umstellung sehr viel erreichen – und dies mit vergleichsweise sehr geringen Kosten.

Was ist der grösste Unterschied zur vorherigen Lösung?

Ich habe vorher die Funktion Text to Speech erwähnt. Diese erlaubt es uns, einen Grossteil der eingehenden Anrufe über eine automatische Anrufzentrale abzuwickeln. Den Text dazu können wir in mehreren Sprachen abfassen und zeitlich genau steuern. Dadurch ist es uns zum einen möglich, auch Sprachen zu bedienen, die keiner unserer Mitarbeitenden aktiv spricht und zum anderen sehr schnell auf Ereignisse zu reagieren. Bislang mussten wir hierfür mit dem Anrufbeantworter arbeiten.

Aus einem Interview mit Herr Daniel Spörri, Informatik, Gondelbahn Kandersteg Oeschinensee AG