

SUCCESS STORY



WESCO AG
Installiert durch axelion AG

WESCO ist auf Mission für bessere Luft. Als Schweizer Spezialist für Lüftung und Luftfiltration geht es nicht nur darum, alles über gute Luft zu wissen, sondern auch über die Orte, an denen gute und saubere Luft das A und O ist – von der Küche über das ganze Zuhause bis hin zum Büro, dem Schulzimmer und öffentlichen Gebäuden.

Weshalb hat WESCO auf die 3CX-Telefonanlage gewechselt?

Vor über zehn Jahren hatten wir uns für eine Telefonanlage von Avaya entschieden. Mit der Zeit realisierten wir, dass uns dort die Auswertungsmöglichkeiten fehlten. Im Jahr 2019 wechselten wir zu Skype for Business. Dies in der Annahme, dass sich unsere Telefonie besser steuern lässt und auch im Wissen, dass sich durch die Videotelefonie zusätzliche Möglichkeiten ergeben. Kurz darauf wurde MS Teams eingeführt, das auch wir aktiv nutzten. Mit dem verbleibenden Rest (nur Telefonie) aus Skype for Business waren wir nie glücklich und die Kosten für den Betrieb waren zu hoch. Unsere Absicht war es, Kollaboration und Telefonie in getrennten Systemen und vollständig aus der Cloud zu beziehen. Die Entscheidung für die 3CX-Telefonanlage trafen wir, nachdem wir intensiv verschiedene Lösungen geprüft hatten. Der konkrete Aufbau nahm vom Entscheid bis zur Realisierung zwei Monate in Anspruch. Auf dieser Basis konnten wir die IT von der Betreuung der Telefonanlage mehrheitlich entkoppeln und diese Aufgaben – von der Konfiguration der Warteschleifen bis hin zur Nummernzuordnung – den Mitarbeitenden am Empfang anvertrauen.

Wieso fiel Ihre Wahl auf peoplefone als Telefon-Provider?

Unser 3CX-Partner axelion hatte uns peoplefone als kleinen und agilen Telefon-Provider empfohlen. Die Anbindung des SIP-Trunks an die Cloud-Anlage und die versprochene Geschwindigkeit in der Implementierung waren ausschlaggebend für diese Wahl.

Wie ist der Prozess der Umstellung abgelaufen? Haben die Mitarbeitenden etwas davon mitbekommen?

Wir haben am 30. September 2019 auf 3CX umgestellt. Zu Beginn lief alles wie am Schnürchen. Leider gab es daraufhin kurzzeitig erhebliche Probleme mit Systemunterbrüchen, welche axelion durch die Migration unserer Cloud in ein anderes Datacenter beheben konnte. Abgesehen von neuen Clients auf den Endgeräten haben unsere Mitarbeitenden wenig von der Umstellung mitbekommen. Wir hatten bereits vorher VoIP-Telefonie und Headsets benutzt. Um die Einführung möglichst reibungslos zu vollziehen, bestimmten wir eine 3CX-Key-User-Gruppe. Deren Mitglieder kannten die wichtigsten Features und konnten ihre Kolleginnen und Kollegen entsprechend schulen. Von den zehn Personen der damaligen Key-User-Gruppe sind bis heute vier übriggeblieben, die sporadisch Support bieten und den Normalbetrieb sicherstellen.

Wie zufrieden sind Sie mit der Lösung zwei Jahre später?

Wir sind auch drei Jahre nach der Umstellung sehr zufrieden mit der neuen Lösung. Die Telefonanlage und VoIP-Telefonie laufen stabil und sind flexibel in der Nutzung. In den meisten Fällen können wir das System selbst betreuen und müssen nur selten axelion zur Unterstützung beiziehen. Die Wege dorthin sind sehr kurz. Potenzial sehen wir noch bei den Auswertungen und Reports. Zudem könnte auch das Dashboard attraktiver und bedienungsfreundlicher gestaltet werden.

Wie gestaltete sich die Zusammenarbeit mit peoplefone und axelion?

Man hat von Anfang an gemerkt, dass sich die beiden Firmen gut kennen und sich regelmässig austauschen. Als KMU sprechen wir mit ihnen auf Augenhöhe. Als wir zum Beispiel gewisse Anpassungen zum Nummernkreis machen wollten, wurden diese sehr speditiv umgesetzt. Darüber hinaus können wir durch das Flat-Rate-Angebot von peoplefone von einer grossen Flexibilität profitieren.

Was an der Zusammenarbeit mit peoplefone und axelion hat Sie am meisten überzeugt?

Bei beiden Firmen steht stets die Lösung und nicht das Problem im Fokus. Auch zu erwähnen ist die sehr kurze Reaktionszeit. Seit wir mit peoplefone und axelion zusammenarbeiten, hatten wir drei bis vier Fälle, wo es gewisse technische Störungen gab. Diese wurden jeweils rasch und unkompliziert behoben. Auch die Alarmierung, die anfänglich nicht vollumfänglich funktionierte, wurde innert kurzer Zeit optimiert. Da ich als Kunde nicht in einer Warteschleife hängenbleiben möchte, haben wir uns bewusst für diese wendigen Provider entschieden. Aufgrund der durchwegs positiven Erfahrungen haben wir dieses Zweiergespann auch bereits einem Mieter bei uns im Hause weiterempfohlen.

Interview geführt mit Florian Studer, CFO von WESCO AG