

Peoplefone 16.10.2023, 11:15 Uhr

«Der Start-up-Spirit ist immer noch da»

Christophe und Danette Beaud sind nicht nur ein Ehepaar, sie leiten auch zusammen die Schweizer Telko-Gruppe Peoplefone. Im Interview erzählen sie, wie es dazu kam, was Peoplefone genau ist und wohin sich die Telefonie entwickelt.



Danette und Christophe Beaud im Hauptsitz von Peoplefone, der sich an der Zürcher Albisstrasse befindet.
(Quelle: Computerworld)

Das einstmalige kleine Zürcher Start-up Peoplefone hat sich innerhalb von 18 Jahren zu einem der wichtigsten Schweizer Provider für Telefon- und Kommunikationslösungen gemausert. Seit der Expansion ins Ausland zählt das von Christophe Beaud gegründete und von ihm und seiner Frau Danette geleitete Unternehmen heute rund 60 000 Firmenkunden in halb Europa, 15 000 davon befinden sich in der Schweiz. Das Ehepaar gibt nur selten Interviews – für Computerworld haben die beiden eine Ausnahme gemacht.

Computerworld: Peoplefone ist im Jahr 2005 entstanden. Haben Sie das Unternehmen damals zusammen gegründet?

Christophe Beaud: Nein, das war ich allein. Danette ist 2008 dazugestossen.

Danette Beaud: Da wir beide an der HSG studiert haben, kannten wir uns bereits. Nach dem Studium gründeten wir zuerst ein anderes Start-up und arbeiteten dort zusammen. Schliesslich heirateten wir. Zu jener Zeit war ich in einem Familienunternehmen beschäftigt. Als dieses verkauft wurde und Peoplefone zu wachsen begann, bin ich dazugekommen. Wir haben zwar beide Wirtschaft studiert, er jedoch mit Schwerpunkt Finanzen, ich mit Schwerpunkt Marketing. Das ergänzt sich ideal: Christophe ist verantwortlich für das Business Development und Finance, während ich hauptsächlich im Marketing und im HR tätig bin.

CW: Was für ein Start-up war das damals?

Christophe Beaud: Es trug den Namen SurfEU. Wir boten in fünf Ländern Dial-up-Internetdienste mit dem charakteristischen Modemton an. Das Unternehmen wurde 1999 gegründet und 2001 schliesslich verkauft.

Danette Beaud: Das war mitten in der Internet-Bubble-Zeit.

Christophe Beaud: Die Co-Gründer waren an einem schnellen Verkauf interessiert – das war damals die gängige Geschäftsstrategie. Bei Peoplefone hingegen legen wir Wert auf nachhaltige Dienstleistungen für unsere Kundinnen und Kunden, anstatt uns aufs Gründen und Verkaufen zu konzentrieren.



“Christophe ist verantwortlich für das Business Development und Finance, während ich hauptsächlich im Marketing und HR tätig bin.”

Danette Beaud

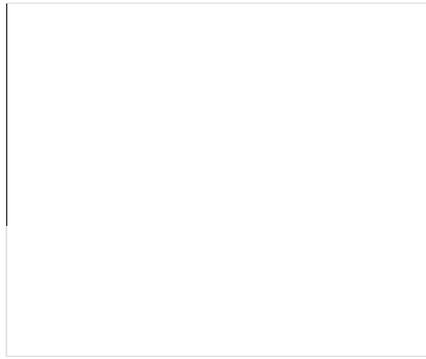
Danette Beaud: Damals waren wir um die 30 Jahre alt, Singles und kamen aus Grossunternehmen. Es war ein Abenteuer. Während der Internetblase haben wir uns entschieden, etwas Neues auszuprobieren. Ich hatte kaum Ahnung, Christophe ein wenig mehr. Es war ein spannendes Unterfangen. Wir mieteten ein Büro, stellten eigene Möbel von Ikea zusammen und lernten zu improvisieren.

Christophe Beaud: Dass ich damals die HSG absolvierte, kam eher überraschend. Ich hatte eine technische Affinität und einen Bastelkeller zu Hause. Seit der Grundschule habe ich Elektronik geliebt, Radios und Fernseher repariert und war Funkamateurliebhaber. Ursprünglich wollte ich Elektronik studieren, entschied mich jedoch letztlich für die HSG. Dennoch konnte ich zu meinen Leidenschaften Elektronik und Telekommunikation zurückkehren und schliesslich das tun, was ich liebe.

Danette Beaud: Peoplefone ist unser viertes Kind – wir haben bereits drei Kinder, die keine mehr sind – und dieses «Kind» ist auch schon 18 Jahre alt.

CW: War es für Sie nicht schwierig, gleichzeitig Kinder zu haben und Peoplefone zu leiten?

Danette Beaud: Ja und nein. Aber es war definitiv ein enormer Vorteil, in eigenen Unternehmen zu arbeiten. Diese Situation ermöglichte eine höhere Flexibilität. Allein das Gefühl, jederzeit gehen zu können, zum Beispiel wenn die Kinder krank sind, hat mich enorm entlastet. Glücklicherweise musste ich diese Möglichkeit nie in Anspruch nehmen. Als Angestellte in einem Grossunternehmen wäre das kaum möglich gewesen. So konnte ich auch in Vollzeit arbeiten. Wenn ich tagsüber wegmusste, arbeitete ich einfach ein paar Stunden am Abend nach. Das Wort «Selbstständigkeit» besteht aus «selbst» und «ständig» – man ist auf sich selbst angewiesen und die Arbeit hört nie auf. Mit einer Familie ist es ähnlich: Man ist ständig im Einsatz, was es aber auch spannend macht. Und es ist schön, etwas zu haben, mit dem man sich voll und ganz identifizieren kann.



„Wir sprechen bei Peoplefone von einem Start-up, weil unsere Mitarbeitenden agieren können und sollen, wie wenn es ihre eigene Firma wäre. Das ist uns sehr wichtig.“

Christophe Beaud

CW: Wie ist es, als Paar ein Unternehmen zu führen?

Christophe Beaud: Es ist ein enormer Vorteil, wenn man ein solides Paar ist. Sicher, ich bin der CEO und Gründer, aber ich kann stets auf die Unterstützung und den Rat meiner Frau zählen. Unsere Kommunikation ist unmittelbar und effizient. Natürlich stimmen wir nicht immer überein, aber dann führen wir ehrliche Gespräche. Es kann vorkommen, dass unsere Mitarbeitenden das Sitzungszimmer kurz verlassen müssen, wenn die Emotionen hochkochen, aber nach wenigen Minuten kehrt die Harmonie zurück. Darüber hinaus wird durch diese Dynamik die Entscheidungsfindung beschleunigt und verbessert.

Danette Beaud: Vieles hat auch mit Vertrauen zu tun. Da wir die Arbeitsweise des anderen kennen, können wir gleichzeitig in verschiedenen Bereichen agieren. Ähnlich wie ein gutes Elternpaar. Vielleicht sollte man das Wort «Familie» nicht zu oft verwenden, aber in gewisser Hinsicht betrachten wir Peoplefone als solche. Es herrscht eine Atmosphäre der Offenheit und wir freuen uns darauf, jeden Tag hier zu verbringen, selbst wenn wir mal unterschiedlicher Meinung sind. Das kann zu Auseinandersetzungen führen, aber danach hat man sich wieder gern, weil ein tiefes Grundvertrauen besteht.



Christophe und Danette Beaud sehen in der gemeinsamen Unternehmensführung viele Vorteile.

Quelle: Computerworld



Christophe Beaud: Wir sprechen bei Peoplefone von einem Start-up, weil unsere Mitarbeitenden agieren können und sollen, wie wenn es ihre eigene Firma wäre. Das ist uns sehr wichtig, denn so können wir etwas bieten, was ein Grossunternehmen nicht kann. Schliesslich ist unser Hauptproblem das Recruiting – qualifiziertes IT-Personal zu finden, ist nicht einfach.

Danette Beaud: Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass Männer und Frauen oft unterschiedliche Perspektiven auf dieselbe Situation haben. Diese unterschiedlichen Ansichten führen oft zu besseren Lösungen.

CW: *Ergänzen Sie sich auch charakterlich?*

Danette Beaud: Absolut! [lacht] Wir sind charakterlich pure Gegensätze.

Christophe Beaud: Aber das kann nur funktionieren, wenn niemand dominiert.

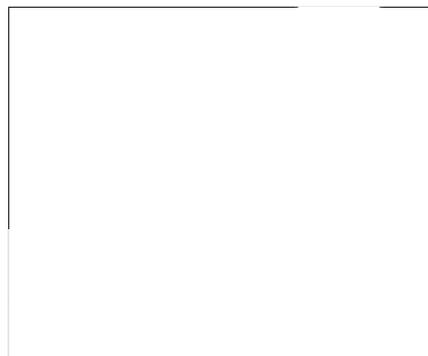
CW: *Wie zeigt sich der Start-up-Charakter von Peoplefone?*

Christophe Beaud: Der Start-up-Spirit ist immer noch da: Wir holen das Maximum aus den zur Verfügung stehenden Ressourcen heraus. Natürlich sind wir gewachsen und mussten uns organisieren. Im Gegensatz zu Grossunternehmen, in denen Mitarbeitende häufig nur ihre Pflichten erfüllen, denken Start-up-Mitarbeitende aktiv mit, weil sie auch Unternehmer sind. Bei einer Firma, die aus lauter Beamten besteht, ist das viel seltener der Fall.

Danette Beaud: Wir möchten, dass alle unsere Mitarbeitenden sich als Unternehmer sehen und auch so handeln. Bei der Einstellung legen wir Wert darauf und sorgen auch dafür, dass alle gut über alle Prozesse im Unternehmen informiert sind. Das schafft eine gute Redundanz: Für jede Aufgabe gibt es mehrere Personen, die sie übernehmen können. Fällt jemand aus, können sofort andere einspringen. Es gibt bei uns weder klare Trennungen der Zuständigkeiten noch Jobbeschreibungen, in denen sämtliche Tätigkeiten definiert sind. Um allen den Überblick zu ermöglichen, führen wir jeden Montag eine Sitzung mit allen Mitarbeitenden durch. Das erleichtert vieles.

CW: *Welches sind die Alleinstellungsmerkmale von Peoplefone?*

Christophe Beaud: Ein Alleinstellungsmerkmal ist sicherlich unsere hervorragende Beziehung zu den lokalen Installationspartnern. Wenn sie uns anrufen, kommen sie sofort zu einem Techniker durch. Das ist ein starkes Argument für die Installationspartner. Ein Unternehmen mit reinem Beamtenbetrieb oder mit Support im Ausland wäre für sie komplizierter. Bei uns kümmern sich Deutschschweizer um die Partner in der Deutschschweiz, Welsche um jene in der Romandie und Tessiner um jene im Tessin. Das ist wichtig und ermöglicht uns, proaktiv zu sein. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir quasi einen Online-Kiosk betreiben: Die Installationspartner können sehr schnell, in wenigen Minuten, etwas vorbereiten, beispielsweise eine neue Telefonanlage. Bei der Konkurrenz müssen sie teilweise Monate im Voraus bestellen. Hinzu kommt, dass wir im Kundendienst seit Jahren dieselben Leute beschäftigen. Das schafft Vertrauen. Unsere Konkurrenten haben viel mehr Personalwechsel.



Danette Beaud: Hier kommt wieder das Start-up-Denken ins Spiel: Bei uns gibt es niemanden, der bei einem Anruf sagt, er habe keine Ahnung, weil es nicht seine Abteilung sei.

CW: *Sie sprechen immer nur von den Installationspartnern. Stehen Sie mit den Endkunden ebenfalls in Kontakt?*

Christophe Beaud: In der Regel sind es nur die Installationspartner. Diese empfehlen zum Beispiel ihren Kunden Peoplefone, weil sie mit uns gut zusammenarbeiten und unsere Lösung sich mit ihrer ERP-Software verbinden lässt. Ein Beispiel: Ein Installationspartner bietet eine Buchhaltungs-Software für Anwälte an. Er weist darauf hin, dass über einen API-Connector alle Telefongespräche automatisch abgerechnet werden können, was für Anwälte sehr praktisch ist. Dafür wird jedoch Peoplefone als Anbieter benötigt. Das ist ein typischer Fall – bis zu 90 Prozent der Projekte kommen von den Installationspartnern. Dank unserer Webpräsenz kommen einige Kunden auch direkt zu uns. Wir versuchen dann aber recht schnell, sie einem Partner zu vermitteln. Ausnahmen sind grössere Unternehmen mit eigener IT-Abteilung, die keinen externen Installateur benötigen.

Danette Beaud: Die meisten KMU bemerken uns erst bei der Rechnungsstellung. Wenn alles gut läuft, haben sie keinen direkten Kontakt mit uns.

„Wir entwickeln immer öfter nicht mehr nur Fertigprodukte, sondern Lösungen, die mit APIs verbunden und weiterentwickelt werden können.“

Christophe Beaud

Christophe Beaud: Auch unsere Marketingstrategie konzentriert sich vollständig auf die Installationspartner – wir haben über 1000 davon. Das kann dazu führen, dass wir uns bei einer Mahnung beim Endkunden melden und dieser gar nicht weiss, wer wir sind, da er einen Vertrag mit Swisscom hat. Wir sagen dann, dass wir unseren Service mal abstellen können und er dann sieht, was ihm fehlt.



Danette Beaud: Wir machen nicht B2B, sondern quasi B2B2B: Peoplefone-Installationspartner-KMU.

CW: *Wohin entwickelt sich die Telefonie?*

Christophe Beaud: Vor allem in Richtung Integration in andere Systeme wie Kundenservice, CRM, Marketing, Vertrieb und ERP. Nehmen wir noch einmal das Beispiel der Software für Anwälte. Diese müssen nicht mehr nachsehen, wie oft ihr Mandant angerufen hat, sondern es wird automatisch abgerechnet. Die Software erkennt in Verbindung mit Peoplefone, welcher Mandant es ist, wie lange das Gespräch dauerte und so weiter. So etwas ist heute stark gefragt. Für uns bedeutet das, dass wir immer öfter nicht mehr nur Fertigprodukte entwickeln, sondern Lösungen, die mit APIs verbunden und weiterentwickelt werden können.

Danette Beaud: Früher warben wir als VoIP-Provider, heute als Anbieter von Kommunikationslösungen. Dies in dem Sinne, dass die Kommunikation in alle Richtungen geht und alle möglichen Kanäle – vom Chat bis zur Telefonie – zusammengefasst werden müssen. Es geht insbesondere darum, über die Installationspartner den KMU die einfachste, bedienungsfreundlichste und qualitativ höchststehende Kommunikationslösung anzubieten, damit diese Firmen von maximaler Effizienz profitieren können.

Christophe Beaud: Nehmen wir den Kundenservice. Wenn jemand bei einem KMU anruft, sollte der Sachbearbeiter sofort sehen, welcher Kunde es ist, welche Probleme er zuletzt gemeldet hat, ob er seine Rechnungen bezahlt hat und so weiter. All das ist heute möglich.

CW: *Viele Firmen kommunizieren mit Kollaborationsplattformen wie Microsoft Teams, über die auch telefoniert werden kann. Was bedeutet das für Peoplefone?*

Christophe Beaud: Um externe Anrufe zu tätigen, benötigt man immer noch einen Anbieter. Das kann Microsoft selbst sein, dort heisst das «Calling Plan», aber besonders für den Kundendienst sind lokale Anbieter die erste Wahl: Versuchen Sie mal, Microsoft anzurufen, wenn Sie plötzlich Verbindungsprobleme haben ... Natürlich gibt es mittlerweile auch sogenannte Over-the-top-Dienste (OTT), zum Beispiel von Google oder Microsoft, aber diese können die Telefonie nicht vollständig ersetzen. Aus diesem Grund arbeitet Microsoft mit lokalen Anbietern zusammen: Wer ein Teams-Abonnement hat, kann den Anbieter aus einer Liste auswählen. Cisco macht dasselbe mit WebEx, und Zoom plant ebenfalls, in diese Richtung zu gehen.



Im Team von Peoplefone sind alle über alles informiert.

Quelle: Computerworld

Danette Beaud: Ausserdem funktioniert das Empfangen von Anrufen mit Teams nur dann, wenn es geöffnet ist. Das ist bei kleineren Unternehmen, wie einem Friseursalon oder Architekturbüro, nicht immer der Fall. Dennoch muss die Erreichbarkeit immer gewährleistet sein. Und gerade die Schweiz verfügt über eine sehr vielfältige KMU-Landschaft.

„Wir wählen die Länder, in denen wir als Anbieter tätig sind, sehr sorgfältig aus. Aber wir haben auch die Möglichkeit, in weiteren Ländern Telefonnummern über Drittfirmen zu kaufen und zu portieren.“

Danette Beaud

Christophe Beaud: Darüber hinaus bieten wir individuell angepasste Lösungen für KMU an. Wir können schnell eine Software für sie entwickeln und diese dann auch schnell anpassen, falls erforderlich. Und natürlich achten wir darauf, dass unsere Software sorgfältig an die lokalen Bedürfnisse in jedem Land angepasst ist. Gerade das Lokale ist unsere Nische, in der wir sehr erfolgreich sind. Im Gegenzug erschwert dies unsere Expansion in andere Länder, zum Beispiel aufgrund unterschiedlicher Regulierungen. Damit wir uns als Schweizer Firma aber wirklich gut entwickeln können, müssen wir auch ins Ausland gehen. Deshalb haben wir heute Niederlassungen in sieben Ländern: Schweiz,

Deutschland, Österreich, Frankreich, Polen, Slowakei und Litauen. Darüber hinaus haben wir in fünf weiteren Ländern – Italien, Spanien, Belgien, Luxemburg und Niederlande – die Lizenz als Telekommunikations-Provider.

CW: *Inwiefern sind die unterschiedlichen Regulierungen ein Problem?*

Christophe Beaud: Nehmen wir das Beispiel Deutschland. Die Bundesnetzagentur, das Gegenstück zum Schweizer Bakom, verlangt einmal im Jahr ein externes Audit unseres Abrechnungssystems, das aufwendig und kostspielig ist. Zusätzlich müssen wir jedes Jahr ein ebenfalls aufwendiges Sicherheitskonzept einreichen. Und wenn wir das am Freitag einreichen, kommen schon am Montag zehn Rückfragen. Die haben einen riesigen Apparat, der unsere Arbeit zusätzlich kompliziert und verteuert. Auch Österreich hat komplizierte Vorschriften, vor allem, weil das Land versucht, die österreichischen Provider zu schützen. Es gibt zwar eine europäische Telekommunikationsregulierung, trotzdem macht jedes Land fast alles so, wie es will, und das leider in zunehmendem Mass. Oft wird mit dem Schutz der Verbraucher argumentiert, doch eigentlich geht es um Markt-Protektionismus.



Peoplefone hat Niederlassungen in sieben europäischen Ländern (dunkelrot) und besitzt in fünf weiteren Ländern die Telekom-Provider-Lizenz (hellrot).

Quelle: Peoplefone

Danette Beaud: Wir wählen die Länder, in denen wir als Anbieter tätig sind, daher sehr sorgfältig aus. Aber wir haben auch die Möglichkeit, in weiteren Ländern Telefonnummern über Drittfirmen zu kaufen und zu portieren. Dafür müssen wir nicht vor Ort sein.

Christophe Beaud: Möglicherweise werden wir uns aber bald einmal als Provider in Italien versuchen.

CW: *Es gibt also weitere Wachstumspläne. Auch anorganische?*

Danette Beaud: Nein, nur organische. Wir haben immer gesagt, dass wir uns die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst aussuchen wollen und deshalb keine Firmen kaufen.

Christophe Beaud: Der Nachteil ist, dass wir so etwas langsamer wachsen. Der grosse Vorteil ist jedoch, dass wir einzelne Stellen schaffen und diese mit guten Leuten besetzen können. Darüber hinaus ist alles, was man im Bereich der Telekommunikation kauft, für das Personal auf beiden Seiten kompliziert. Und wir wollen schliesslich keine Zeit und Energie durch interne Politik verlieren.

CW: Die Redundanz ist ein wichtiges Thema bei der Telekommunikation. Wie wurde das geografisch gelöst?

Christophe Beaud: Über mehrere eigene Server-Standorte: zwei in Zürich, zwei in Frankfurt am Main und einen in Warschau. Beispielsweise fordern Microsoft oder auch Swisscom aus Sicherheitsgründen zwei Standorte.

Danette Beaud: Wir sind also nicht in einer der grossen Clouds, sondern haben unsere eigene Infrastruktur.

Christophe Beaud: Ausnahme ist die Cybersicherheit, wo wir auf Cloudflare setzen. Aber wir bieten unseren Kundinnen und Kunden Cloud-Lösungen an, zum Beispiel komplette Telefonanlagen als Software as a Service.



Mit dem Peoplefone-Award werden seit 2022 Installationspartner ausgezeichnet, die zusammen mit Peoplefone herausragende Kundenprojekte umgesetzt haben.

Quelle: Peoplefone

Danette Beaud: Dementsprechend beschäftigen wir mehrere Leute, die hauptsächlich fürs kontinuierliche Monitoring der Infrastruktur und die Upgrades aller Systeme zuständig sind. Bei insgesamt über 600 Servern gibt das eine Menge zu tun. Aber wir ziehen es vor, das selbst zu tun, mit unseren langjährigen Mitarbeitenden, die alles genau kennen.

Christophe Beaud: Der zweite Mitarbeiter bei Peoplefone war übrigens unser CTO Laurent Schweizer, der auch heute noch bei uns ist. Er kümmert sich hervorragend um unsere Infrastruktur und weiss genau, was zu tun ist, wenn etwas nicht so funktioniert, wie es sollte.

Danette Beaud: Im Allgemeinen bleiben die Mitarbeitenden überdurchschnittlich lange bei uns, was angesichts des Fachkräftemangels sehr wertvoll ist. Darüber hinaus ist es für uns persönlich sehr schön zu sehen, wie sie sich im Laufe der Jahre entwickeln – ähnlich, wie das Eltern bei ihren Kindern haben. Darauf, dass wir es geschafft haben, ein so tolles und familiäres Team aufzubauen, sind wir sehr stolz.

ZU DEN PERSONEN UND FIRMA

Christophe Beaud ist der Gründer und CEO der Peoplefone Group. Zuvor war er Mitgründer von SurfEU (1999–2001) und CFO von Knorr/Bestfoods in der Schweiz (1994–1999). Ursprünglich studierte Christophe Beaud Wirtschaft an der Universität St. Gallen, zudem verfügt er über einen MBA der Chicago GSB.

Danette Beaud ist COO der Peoplefone Group. Zuvor war sie Managing Proprietor im Alden Hotel Splügenschloss (2002–2007), Corporate E-Business Manager bei SurfEU (2000–2001) und International Product Manager bei Roche Pharmaceuticals (1993–2000). Ursprünglich studierte Danette Beaud Wirtschaft an der Universität St. Gallen.

Peoplefone wurde 2005 in Zürich gegründet und war eine der ersten Firmen, die in der Schweiz Telefonie über das Internet ermöglichte. Auch noch heute ist die Entwicklung zu 100 Prozent in der Schweiz stationiert. Die Peoplefone-Lösungen wie SIP-Trunk, 3CX Hosted oder Rainbow Hub sind kompatibel mit allen VoIP-Telefonanlagen sowie SIP-Geräten und unabhängig vom Internetprovider. Die Peoplefone Group verfügt über ein europäisches Netzwerk von über 1000 Kooperations- und Installationspartnern. www.peoplefone.com



Autor(in)

Computerworld Redaktion

