

SUCCESS STORY

Conforama⁺

Conforama (Suisse) SA

Die Gruppe Conforama (Suisse) SA, bekannt für Möbel, Dekorationen und Hightech-Produkte, hat beschlossen, im Jahr 2021 die Festnetztelefonie in allen Filialen auf peoplefone umzustellen. Wir nutzten die Gelegenheit, um mit Alexandre Colot, dem Chief Information Officer (CIO) des Unternehmens, zu sprechen, der diese technologische Umstellung meisterhaft geleitet hat.

Alexandre, warum haben Sie auf eine neue Telefonie-Lösung umgestellt?

Unsere vorherige Lösung war in die Jahre gekommen und lief über SIP-Bridges zu einer analogen Nebenstellenanlage. Die dezentralisierte Lösung, über die wir auf IT-Ebene keine Kontrolle hatten, wurde zu schwerfällig in der Wartung und nicht dynamisch genug.

Was waren die größten Herausforderungen bei diesen Veränderungen?

Die größte Herausforderung war die Anzahl der zu migrierenden Standorte, insgesamt 23 Filialen. Darüber hinaus war die Kontinuität der Dienstleistungen ein wichtiger Punkt, damit unsere Mitarbeiter ihre Arbeit fortsetzen konnten, ohne die laufenden Veränderungen zu spüren. Schließlich war es uns wichtig, dass die Mitarbeiter so schnell wie möglich mit der neuen Lösung zurechtkamen, um schnell einsatzbereit zu sein.

Für welche Telefonlösung haben Sie sich entschieden?

Wir haben uns mehrere Lösungen auf dem Markt angesehen und auf Empfehlung von peoplefone die 3CX-Lösung evaluiert, für die wir uns schließlich entschieden haben. Die On-Premise-Implementierung von 3CX für unsere 1.200 Mitarbeiter bietet uns eine Vielzahl von Funktionen, die für das Reporting in unserem Einzelhandelssektor sehr interessant sind.

Warum haben Sie sich für peoplefone entschieden?

Da ich diese Art der Umstellung zu peoplefone bereits für andere Unternehmen durchgeführt hatte, war ich mit der hohen Reaktionsfähigkeit des Service und der ausgezeichneten Stabilität der Leitungen vertraut. Es ist also ganz natürlich, dass ich mich an sie wandte, als es um das Projekt von Conforama Schweiz ging. Die Umstellung an den 23 Standorten, die in mehreren Etappen erfolgte, verlief sehr gut und war insgesamt transparent, abgesehen vom physischen Austausch der Terminals in den Filialen, wo die physische Präsenz unserer Elektriker erforderlich war.

Wie zufrieden sind Sie bis heute mit Ihrer neuen Telefonlösung mit peoplefone?

Wir sind sehr zufrieden mit diesen Änderungen, die uns viel mehr Reaktionsfähigkeit und Funktionalität bringen, während wir unsere Kosten erheblich optimiert haben. Wir haben von 23 auf eine einzige PBX umgestellt, die alle unsere Filialen verwaltet, unsere DECT-Telefone wurden durch die PDAs (Personal Digital Assistant) unserer Mitarbeiter ersetzt und das 3CX Softphone wird von den Mitarbeitern aufgrund seiner transparenten Nutzung sehr geschätzt, egal ob sie im Home Office, im Büro oder auf Reisen sind.

Interview mit Alexandre Colot, Chief Information Officer (CIO)