

SUCCESS STORY

daru-wache
SICHERHEITSDIENSTE



**DARU-WACHE AG -
installiert durch Bouygues E&S InTec Schweiz AG Kloten**

Was macht die DARU Wache?

Die DARU Wache AG wurde 1976 gegründet und bietet diverse Dienstleistungen im Sicherheitsbereich – zum Beispiel Verkehrs- und Überwachungsdienste, Alarmaufschaltungen, Interventionsdienste oder Zutrittskontrollen. Zusätzlich erstellen wir auf Wunsch Sicherheitskonzepte. Unser Hauptsitz ist in Riniken, daneben haben wir Filialen in Luzern, Zürich, Basel, Bern und St. Gallen. Die Zahl der Mitarbeitenden variiert je nach Jahreszeit; im Schnitt beschäftigen wir gut 320 Mitarbeitende.

Weshalb haben Sie auf eine neue Telefonielösung gewechselt?

Der Wechsel war nötig, weil wir in den letzten Jahren stark gewachsen sind. Dadurch haben sich unsere Anforderungen an eine Telefonielösung verändert. Zu diesen gehört beispielsweise die Möglichkeit, Videokonferenzen durchzuführen. Unsere alte Telefonieanlage konnte den neuen Anforderungen nicht mehr gerecht werden.

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

Wir sind auf die gehostete Lösung 3CX von peoplefone umgestiegen. Für die Lösung entschieden haben wir uns zum einen aufgrund von Empfehlung aus unserem Umfeld und zum anderen aufgrund der offenen und aufgeschlossenen Art des Beratungsteams von peoplefone und Bouygues. Dank des breiten Fachwissens und der Kompetenz unserer Ansprechpersonen haben wir uns sofort gut aufgehoben gefühlt.

Wie haben Sie den Wechsel erlebt?

Unser Beratungsteam hat vorgängig einen Projektplan erstellt und die verschiedenen Meilensteine festgelegt. Die Implementation der Lösung wurde schnell und professionell durchgeführt und ist reibungslos verlaufen. Wir haben uns als Kunde ernst genommen gefühlt und gespürt, dass sich die Partner für uns ins Zeug legen. Ich kann gar nichts bemängeln. Unterbrüche hatten wir, bis auf die vorsehbaren während der Portierung, keine.

Was waren die Herausforderungen?

Mit drei bis vier Wochen hatten wir eine relativ kurze Umstellungsfrist, um die Lösung in all unseren Filialen auszurollen. Insbesondere, weil wir zu jederzeit sicherstellen mussten, dass wir trotzdem 24 Stunden am Tag erreichbar sind. Diese Herausforderungen wurden aber problemlos gemeistert.

Wie war die Zusammenarbeit mit peoplefone und Bouygues?

Das Team der beiden Partner war sehr eingespielt und hat durchwegs eine Einheit gebildet. Unsere Ansprechpersonen haben stets Rücksicht auf unsere Bedürfnisse genommen – so durften wir beispielsweise den Zeitpunkt der Portierung selbst wählen – und haben uns bei Fragen immer schnell und kompetent unterstützt. Das ist auch heute noch der Fall.

Wie sind Sie mit der neuen Lösung zufrieden?

Bei uns ist gleich nach der erfolgreichen Implementation der Lösung der WOW-Effekt eingetreten. Ich kann die Lösung mit gutem Gewissen weiterempfehlen.

Was ist der grösste Unterschied zur vorherigen Lösung?

Das CTI, also der Webclient der Lösung, und die Handy-App sind für uns Luxus. Diese beiden Optionen erleichtern uns die Arbeit massgeblich. Früher mussten wir von unterwegs die Zentrale anrufen, damit diese uns unter der Geschäftsnummer an Kunden weiterverbinden konnte. Mit 3CX sind wir immer und überall über unsere Geschäftsnummer erreichbar.

Aus einem Interview mit Herr Christoph Meyer, Leitung Alarm- & Einsatzzentrale, DARU-WACHE AG