

SUCCESS STORY



Edelweiss AG installiert durch Upgreat

Weshalb hat Edelweiss Air auf eine neue Telefonielösung gewechselt?

Wir haben mit Skype for Business gearbeitet. Weil der Supportvertrag dort aber auslief, suchten wir nach einer neuen Lösung. Neu nutzen wir nun Microsoft Teams.

Warum haben Sie sich für die Zusammenarbeit mit peoplefone entschieden?

Wir hatten Angebote von diversen Providern auf dem Tisch. Die Wahl fiel schliesslich auf peoplefone, weil sie uns von unserem langjährigen Integrationspartner UPGREAT empfohlen wurden. Zudem machten sie uns ein sehr gutes, massgeschneidertes Angebot, das unter anderem eine Flatrate beinhaltet. Für Edelweiss ist das essenziell und betriebsnotwendig. Als Airline muss unsere Telefonie 24/7 laufen, sonst haben wir ein Problem.

Was ist der grösste Unterschied zur vorherigen Lösung?

Es gibt keine wesentlichen Unterschiede. Unsere Mitarbeitenden haben von der Umstellung eigentlich gar nichts bemerkt. Da wir auch internationale Telefonate führen und nicht alle unsere Partnerinnen und Partner im Ausland über Microsoft Teams verfügen, brauchen wir neben VoIP-Telefonie einen Festnetzanschluss. Auch das ist im neuen Angebot enthalten.

Wie hat die Umstellung auf Microsoft Teams funktioniert?

Es war eine Zusammenarbeit zwischen UPGREAT, peoplefone und uns. Die Migration dauerte rund zwei Stunden und hat auf den Punkt funktioniert. Es gab einen Unterbruch von lediglich fünf Minuten, was völlig normal ist bei solchen Umstellungen. Auch sonst lief alles unkompliziert ab: Das Kick-off-Meeting dauerte beispielsweise gerade einmal eine Stunde – mehr braucht es nicht, wenn man weiss, was man macht (lacht).

Gab oder gibt es spezielle Herausforderungen?

Im Gegensatz zu anderen Unternehmen müssen wir, wie gesagt, rund um die Uhr erreichbar sein. Zum Glück ist die Internet-Telefonie mittlerweile sehr sicher und stabil. Da es allerdings keine hundertprozentige Sicherheit gibt, müssen wir immer einen Plan B respektive Back-up-Szenarien bereithalten.

Wie sieht dieser Plan B aus?

Edelweiss verfügt über eine analoge Telefonleitung im Operations Center am Flughafen Zürich. Im Notfall kommt diese zum Einsatz.

Wie zufrieden sind Sie mit der neuen Telefonielösung?

Wir sind sehr zufrieden, auch mit der ganzen Transition. Dank starker Partner ist alles einwandfrei über die Bühne gegangen.

Und wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit peoplefone?

Aus meiner Sicht ist peoplefone ein sehr innovatives und solides Unternehmen. Ich würde ihre Dienstleistungen und Angebote jederzeit weiterempfehlen – auch, weil die Firma gute Qualität zu einem guten Preis bietet.

Weshalb hat Edelweiss Air auf eine neue Telefonielösung gewechselt?

Wir haben mit Skype for Business gearbeitet. Weil der Supportvertrag dort aber auslief, suchten wir nach einer neuen Lösung. Neu nutzen wir nun Microsoft Teams.

Interview geführt mit Stefan Graf, Director/Head of IT Management