

SUCCESS STORY



FIEGE Logistik (Schweiz) AG

installiert durch Bouygues E&S InTec Schweiz AG Kloten

Was macht FIEGE?

FIEGE ist ein familiengeführtes Unternehmen in der fünften Generation. Als Kontraktlogistiker optimieren wir für unsere Kunden die Prozesse in sämtlichen Teilbereichen ihrer Wertschöpfungskette und entwickeln ganzheitliche Kundenlösungen. Insgesamt sind rund 150'000 Mitarbeitenden in 15 Ländern und mehr als 150 Standorten für uns tätig.

Weshalb haben Sie auf eine neue Telefonielösung gewechselt?

Unsere Telefonanlage war noch aus dem Jahr 2000 – also sehr alt – und wurde nicht mehr gewartet. Wir mussten folglich alle Probleme inhouse beheben, was zu hohen Kosten geführt hat. Es war deshalb höchste Zeit, dass wir auf eine neue Anlage umstellen.

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

Wir haben in Zusammenarbeit mit unserem Installationspartner Bouygues eine Ausschreibung aufgesetzt und im Rahmen deren diverse Lösungen und die damit einhergehenden Konditionen evaluiert. Bouygues hat uns bereits bei der Wartung unserer alten Telefonanlage unterstützt und kennt unsere Anforderungen deshalb sehr genau. Am Ende ist die 3CX-Lösung mit peoplefone als Sieger hervorgegangen.

Wie ist der Wechsel von Statten gegangen?

Das Projekt ist Anfang Jahr mit der Evaluation der Hardware gestartet. Im März haben wir mit der Umsetzung begonnen. Als erstes wurde die achtköpfige Zollabteilung in Basel umgestellt. Dadurch hatten wir die Möglichkeit, erste Erfahrungen zu sammeln. Anschliessend haben wir den Roll-out an einem grösseren Standort, in Oftringen, fortgesetzt. Die übrigen Standorte wurden ebenfalls etappenweise an das neue System angebunden. Abgeschlossen haben wir das Projekt im Juni.

Was waren die Herausforderungen?

Wir hatten viele Unbekannten, weil früher wenig dokumentiert worden ist. Für uns war es deshalb eine riesige Herausforderung alle Nummern und Anschlüsse richtig zuzuweisen, damit wir nicht die falschen abstellen lassen. Wir mussten alles ausmessen lassen. peoplefone hat uns dabei unterstützt.

Wie war die Zusammenarbeit mit dem peoplefone Partner Bouygues?

Die Zusammenarbeit war toll, es hat alles reibungslos geklappt – sogar besser als erwartet. Dies gilt auch heute noch. Wir können uns immer an Bouygues wenden, wenn wir Unterstützung brauchen. Der Techniker, der für uns verantwortlich ist, ist immer erreichbar und findet in direkter Absprache mit peoplefone stets innert kürzester Zeit passende Lösungen.

Wie sind Sie mit der neuen Lösung zufrieden?

Ich bin fast wunschlos glücklich. Die Lösung wurde von unseren Mitarbeitenden begeistert aufgenommen und bietet zahlreiche Möglichkeiten. Zum Teil gibt es noch Kinderkrankheiten. Diese hängen aber sehr stark mit den Lokalitäten zusammen. So ist die Anbindung beispielsweise im Lager oder im Untergeschoss teils noch nicht optimal. Das hat mit der Lösung 3CX aber eigentlich nichts zu tun. Wir sind mit Bouygues daran, Lösungen dafür zu suchen.

Was ist der grösste Unterschied zur vorherigen Lösung?

Sicherlich die Flexibilität, welche die Lösung bietet. Unsere Mitarbeitenden können mit der Lösung sowohl über das Festnetz als auch über ihr Handy telefonieren. Zudem ist 3CX sehr einfach zu managen. Wir können unsere Anlagen dank der Software beliebig umplatzen, ohne Umkonfigurationen vornehmen zu müssen. Auch können im Nullkommanichts neue User angelegt werden. Das einfache Management der Lösung spart uns somit nicht nur Zeit, sondern auch Kosten.

Aus einem Interview mit Herr Andrea Gardini, CTO, FIEGE Logistics