

SUCCESS STORY

VOLKETSWIL

DAS SIND WIR

Gemeinde Volketswil Installiert durch com4all AG

Die Gemeinde Volketswil hat im Oktober 2022 eine neue Telefonanlage in Betrieb genommen. Warum brauchten Sie eine neue Lösung?

Das hatte verschiedene Gründe. Unsere alte Lösung war eine klassische Telefonanlage, bei der die Möglichkeiten sehr eingeschränkt waren. Wir hatten keinerlei Freiheiten, die Anlage nach unseren Bedürfnissen zu konfigurieren. Zudem waren wir abhängig vom Anbieter. Jede noch so kleine Anpassung musste von unserem Systembetreuer durchgeführt werden. Wie Sie sich vorstellen können, war das jedes Jahr mit hohen Kosten verbunden.

Können Sie das Auswahlverfahren für einen neuen Anbieter beschreiben?

Da es sich um eine Ersatzbeschaffung für eine bestehende Lösung handelte und die Gesamtkosten dafür zu gering waren, war kein offizielles Ausschreibeverfahren nötig. In einem ersten Schritt evaluierten wir sämtliche Lösungen, die für uns überhaupt infrage kamen. Ich setzte mich mit den Angeboten auseinander und führte erste Gespräche mit den verschiedenen Anbietern. In einem zweiten Schritt holten wir von drei Kandidaten Offerten ein – und da kristallisierte sich schnell heraus, dass wir mit com4all und peoplefone zusammenarbeiten wollten.

Was hat den Ausschlag gegeben?

Die Flexibilität und die Kosten. Als Gemeindeverwaltung ist es uns wichtig, dass wir gewisse Konfigurationen an der Telefonanlage selbständig und effizient durchführen können, etwa die Verwaltung von Ein- und Austritten. Die 3CX-Anlage, für die wir uns entschieden haben, bietet uns diese Flexibilität und war die günstigste Lösung, sowohl bei den Initialkosten als auch bei den Folgekosten für die Wartung. Ausserdem handelt es sich um eine Cloud-basierte Lösung, die unserer gesamten IT-Infrastruktur entspricht. Seit einigen Jahren haben wir nämlich keine Server-Anlagen mehr inhouse.

Haben Sie spezielle Anforderungen an die Telefonie?

Ja, denn wir haben zahlreiche Aussenstellen: Feuerwehrdepot, Werkhof, Kinderhort, Sportzentren usw. Diese müssen wir miteinander vernetzen können. Deshalb kam für uns nur eine VoIP-Lösung infrage. Eine grosse Unterstützung bietet uns die App von 3CX, weil gerade die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Aussenstellen viel unterwegs sind und nicht am Bürotisch sitzen. Ich denke hier zum Beispiel an die Hauswarte oder die Mitarbeitenden vom Werkhof. Und schliesslich arbeiten auch bei uns viele Angestellte regelmässig im Homeoffice. Die Erreichbarkeit muss selbstverständlich unabhängig vom Ort bei allen gewährleistet sein.

Neben der 3CX-Telefonanlage wurde bei Ihnen auch der sogenannte VoIP-Manager von com4all installiert. Was kann dieser?

Es handelt sich um ein Tool, das com4all entwickelt hat und das unsere Jahres- und Ferienplanung enorm vereinfacht. Mit dem VoIP-Manager lassen sich Telefonansagen für bestimmte Abwesenheiten im Voraus erstellen, einplanen und freischalten. Unsere verschiedenen Bereiche haben zum Teil unterschiedliche Öffnungszeiten sowie Ferien- und Feiertagsabwesenheiten. Damit unsere Kundinnen und Kunden wissen, wenn ein Bereich nicht da ist, etwa während der Schulferien, bereiten wir entsprechende Telefonansagen vor. Auf der alten Telefonanlage hatten wir jeweils 35 Ansagen, die wir jedes Jahr aufs Neue einsprechen mussten. Das kostete uns jährlich rund 40 Stunden Arbeit. Das ist doch absurd!

Und wie sieht es heute aus?

Mit dem VoIP-Manager wickeln wir das Ganze neuerdings viel effizienter ab, da wir es vorausplanend machen können und einige Ansagen nur einmal einsprechen müssen. Der 1. Mai und der 1. August beispielsweise sind ja jedes Jahr frei, wenn sie nicht auf ein Wochenende fallen. Obwohl meine Kollegin und ich es dieses Jahr zum ersten Mal gemacht haben und noch etwas Zeit brauchten, genügte uns ein Arbeitstag dafür. Die Einführung des VoIP-Managers hat sich für uns also definitiv gelohnt.

Wie ist die Umstellung auf die 3CX-Anlage abgelaufen?

Das ging alles sehr unkompliziert und effizient über die Bühne. Abgesehen von einigen Schwierigkeiten auf der Anwenderseite gab es keine Störungen. Das gesamte Projekt dauerte rund drei Monate, was bei über 220 Nutzerinnen und Nutzern ein kurzer Zeitraum ist. Ausserdem waren die ersten Anlagen bereits nach sechs Wochen in Betrieb – parallel zur alten Lösung. So konnten die Mitarbeitenden die neue Anlage bereits nutzen und waren am Tag X deshalb schon geübte Userinnen und User.

Was sagen Sie zur Zusammenarbeit mit com4all und peoplefone?

Als Provider ist peoplefone ein sehr guter Partner für uns, weil sie zuverlässig, unkompliziert, transparent und kostengünstig sind. Und mit com4all haben wir eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit, bei der man gemeinsam Vorschläge diskutieren kann. Diese Haltung, die weit über «on demand» hinausgeht, schätze ich sehr. Dies alles macht com4all zu einem sehr professionellen, zuverlässigen und reaktionsschnellen Unternehmen.

Interview geführt mit Andreas Fritschi, IT-Leiter Gemeindeverwaltung Volketswil