

SUCCESS STORY

QUO AG installiert durch Suprag Solutions AG



Weshalb haben Sie auf eine neue Telefonie-Lösung gewechselt?
Der Wechsel hat sich aufgedrängt, weil der Support für unsere alte Anlage ausgelaufen ist. Gleichzeitig waren wir uns darüber im Klaren, dass die Umstellung von der Analog-Telefonie auf VoIP früher oder später erfolgen musste.

Wieso haben Sie sich für Peoplefone und Suprag Solutions AG entschieden?
Suprag Solutions ist bereits seit vielen Jahren unser Implementierungs- und Betreuungspartner. Das Unternehmen hat uns bei der Evaluation der Lösung unterstützt. Peoplefone haben wir gewählt, weil die Suprag Solutions oft und sehr eng mit dem Unternehmen zusammenarbeitet.

Wie haben Sie den Wechsel erlebt?
Die Umstellung ist gut verlaufen. Wir haben zu Beginn eine ganz kurze Schulung durchgeführt. In den vergangenen Jahren haben wir aber mit neuen Mitarbeitenden die Erfahrung gemacht, dass die Lösung sehr intuitiv bedienbar ist.

Was waren die Herausforderungen?
Es ist halt wie bei jeder Umstellung nicht nur Plug and Play. Wir hatten vor allem anfänglich noch Schwierigkeiten, mitunter mit der Internetverbindung und der Firewall. Vor allem der erste Monat war etwas schwierig, so hatten wir beispielsweise zu Beginn ein One-Way-Audio-Problem: Wir haben zwar unsere Kunden gehört, sie uns aber nicht. Am Ende hat es dann aber geklappt.

Wie war und ist die Zusammenarbeit mit Peoplefone und der Suprag Solutions AG?
Die Suprag Solutions hat einen guten Job gemacht. Die Verantwortlichen treffen immer ein etwas anderes Umfeld an, je nach dem in welche bestehende IT-Infrastruktur und -Umgebung die Anlage integriert werden muss. Wir sind immer im direkten Kontakt mit unseren Ansprechpartnern gestanden und haben Bugs laufend gemeldet. Sie sind in der Problembeseitigung sehr systematisch gewesen und haben uns stets zeitnah geholfen.

Was ist der grösste Unterschied zur vorherigen Lösung?
Ein Unterschied ist sicherlich, dass wir jetzt einen Server betreiben, der in einem Rechenzentrum steht. Der Vorteil daran ist, dass man dank des Hostings jederzeit erreichbar ist – auch wenn intern Veränderungen wie ein Umzug anstehen. Hinzu kommt, dass durch die Auslagerung des Servers eine höhere Sicherheit gewährleistet ist.

Toll ist an 3CX gegenüber der anderen Lösung auch, dass sie beständig weiterentwickelt wird, es es gibt laufend Updates und neue Funktionen. Die Suprag Solutions kümmert sich immer darum, dass die Kunden auf dem aktuellsten Stand sind.

Aus einem Interview mit Herr D. Junker, Leiter Labor bei QUO