

SUCCESS STORY

Quellenhof-Stiftung Installiert durch Sidler System AG



Seit 1990 engagiert sich die Quellenhof-Stiftung für Menschen mit suchtbedingten Problemen, psychischen Beeinträchtigungen oder mit schwierigen Lebenshintergründen und ermöglicht ihnen die Teilhabe an einem selbstbestimmten Arbeits- und Privatleben. Dafür verfügt die Schweizer Stiftung über diverse Wohn-, Arbeits-, Unterstützungs- und Bildungsangebote. Dazu zählen unter anderem eine Schreinerei, mehrere Gastrobetriebe, zwei sozialpädagogisch betreute Wohngruppen für Jugendliche und junge Erwachsene, eine stationäre Suchttherapie sowie diverse Lehr- und Berufsvorbereitungsangebote. Aktuell beschäftigt die Hilfsorganisation rund 150 Mitarbeitende.

Die Quellenhof-Stiftung telefoniert seit Juni 2023 mit peoplefone 3CX HOSTED. Was waren die Gründe für den Wechsel zu peoplefone?

Die Software 3CX steht bei uns bereits seit fünf Jahren im Einsatz. Bis vor Kurzem haben wir das Hosting selbst gemacht, aber wir hatten immer wieder Probleme mit der Anlage. Beim Telefonieren kam es teilweise zu Unterbrechungen. Zudem war der Aufwand für das Hosting hoch. Der Hosted-Service von peoplefone kam uns deshalb sehr gelegen: Der interne Aufwand ist sehr gering, der Service ist gut und die Kosten sind tiefer, als wenn wir eigene Ressourcen dafür bereitstellen müssten.

Weshalb haben Sie sich für die Zusammenarbeit mit peoplefone entschieden?

Wir kannten Michele Treppe von der Installationsfirma Sidler System von früher, als er noch bei einem anderen Unternehmen tätig war. Und entsprechend kannte er uns, unsere Bedürfnisse und Prozesse bestens. Gemeinsam prüften wir, wie wir unsere Telefonie neu aufgleisen können – und da brachte Michele Treppe peoplefone ins Spiel. Im Sommer 2022 lernten wir die Firma kennen, und seit Kurzem nutzen wir nun die Telefonanlage peoplefone 3CX HOSTED.

Wie ist die Umstellung abgelaufen?

Absolut reibungslos. Das Ganze dauerte nur etwa eine Stunde, weil die Umstellung von den beiden Partnern und auch von uns sehr gut vorbereitet wurde. Nach den ersten Wochen kann ich sagen, dass die Anlage immer stabil läuft und die Sprachqualität wesentlich besser ist als bei der alten Lösung.

Was sind die konkreten Vorteile der neuen Lösung?

Das SaaS-Angebot (Software as a Service) ist ein grosser Vorteil für uns, weil wir nichts mehr mit dem Betrieb der Anlage zu tun haben. Wenn etwas nicht funktioniert, melden wir es dem Support von peoplefone. Oder sie sehen es selbst, da sie ihre Systeme laufend überwachen. Das Thema Telefonie ist also wesentlich entspannter für uns.

Gab es auch Herausforderungen beim Wechsel?

Nun ja, wir haben sozusagen von einer Lösung auf die gleiche Lösung gewechselt – von 3CX zu 3CX. Viele Mitarbeitende, die mit der früheren Lösung unzufrieden waren, haben das zuerst nicht verstanden. Es brauchte sehr viel kommunikative Erklärungs- und Überzeugungsarbeit. Wir mussten den Leuten in den Gesprächen immer wieder versichern, dass es mit der neuen Anlage besser werde.

Die Quellenhof-Stiftung betreibt mehrere Gebäude. Inwiefern hat dies die Wahl der Telefonielösung beeinflusst?

Mit 150 Mitarbeitenden wären wir eigentlich ein klassisches KMU. Die Vielfalt unserer Angebote macht uns aber eher zu einem Mini-Konzern mit unterschiedlichen Anforderungen und individuellen Bedürfnissen. Einige Mitarbeitende bevorzugen ein klassisches Tischtelefon, anderen genügt ein Handy mit integriertem Microsoft Teams. Essenziell für die Stiftung ist, dass die Telefonie rund um die Uhr funktioniert und die Notfallorganisation jederzeit sichergestellt ist. Hinzu kommt, dass wir als Hilfsorganisation auf ein möglichst günstiges Angebot angewiesen sind. 3CX bringt alle genannten Funktionen mit und ist sehr preiswert.

Hand aufs Herz: Was würden Sie sich von peoplefone und Sidler System noch wünschen?

Ich fände es gut, wenn peoplefone neben den Minutenpaketen auch eine Flatrate-Lösung im Angebot hätte. Bei unserem ehemaligen Anbieter hatten wir eine Flatrate. Das kostete unter dem Strich zwar mehr, gab uns aber auch eine gewisse Budgetsicherheit.

Würden Sie die beiden Firmen weiterempfehlen? Warum (nicht)?

Auf jeden Fall, sonst würde ich dieses Interview nicht geben (lacht). Wir treiben aktuell die Weiterentwicklung unserer IT voran und freuen uns bereits darauf, neue Möglichkeiten und Technologien zusammen mit Sidler System und peoplefone zu prüfen.

Interview geführt mit Jonathan Heimlicher, Leiter Digitalisierung und IT sowie Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung bei der Quellenhof-Stiftung