

SUCCESS STORY



ricardo.ch
installiert durch ITIGO AG

Welchen Beweggrund hatten Sie auf eine neue Telefonielösung zu wechseln?

Unsere bestehende Lynx Telefonieumgebung musste abgelöst werden, weil diese alt und nicht mehr zeitgemäss war. Da wir bei ricardo.ch vor kurzem auf G Suite umgestellt haben, wollten wir auch mit der Telefonie in die Cloud. Deshalb haben wir nach einer möglichst einfachen und flexiblen Lösung für die klassische Festnetztelefonie gesucht.

Wie haben Sie den Wechsel erlebt?

Der Wechsel ging sehr schnell und problemlos vonstatten. Von der Bestellung bis zur Inbetriebnahme sind keine 4 Wochen vergangen. Keine Selbstverständlichkeit bei 100 Benutzern. ITIGO hat uns sehr gut durch den Umstellungsprozess begleitet. Wir wussten stets was die nächsten Schritte und kritischen Punkte waren.

Etwas unüblich war wohl, dass wir vieles von der Umstellung selbst erledigen wollten. Wir haben eine gute interne IT und wollten das nötige Know-How für den zukünftigen Betrieb gleich mitaufbauen. Die Leute von ITIGO standen dem offen gegenüber und sie haben uns ausgezeichnet geschult und unterstützt. Das einfach verständliche Verwaltungssystem von peoplefone HOSTED kam uns natürlich auch sehr entgegen.

Gab es denn gar keine Schwierigkeiten?

Doch! Unsere zwei Multifunktionsdrucker, die auch als Fax verwendet werden, wollten erst nicht mitspielen. Der Hersteller konnte aber, nicht zuletzt Dank der Erfahrung von ITIGO und peoplefone, das Problem noch rechtzeitig lösen.

Wie war die Zusammenarbeit in der Offertphase, die Umsetzung und Nachbetreuung zwischen Ihnen, peoplefone und dem peoplefone Partner, ITIGO?

Die Zusammenarbeit war von Beginn weg super! ITIGO hat unsere Bedürfnisse schnell erfasst und uns in kürzester Zeit eine übersichtliche Offerte unterbreitet. Besonders toll war, dass wir bereits mit der Offerte eine voll funktionsfähige Testumgebung erhalten haben und wir uns so selbst vom Leistungsumfang und der Qualität überzeugen konnten. Während und auch nach der Umsetzung war ITIGO stets verfügbar und hilfsbereit. Sie haben uns nicht nur in technischen, sondern auch in administrativen Belangen proaktiv unterstützt. Mit peoplefone hatten wir wenig Kontakt, aber auch da wurde uns immer freundlich und kompetent geholfen. Das Projekt und die Zusammenarbeit haben wirklich Spass gemacht.

Wie sind Sie mit der jetzigen Telefonielösung zufrieden?

Wir sind sehr zufrieden. Alles funktioniert wie gewünscht.

Hat sich der Wechsel gelohnt?

Ja, auf jeden Fall. Wir sind mit peoplefone HOSTED sehr viel flexibler als früher und können jeweils das am besten passende Endgerät einsetzen. Egal ob dies nun ein Softphone, eine Smartphone App oder ein „richtiges“ Telefon ist. Nicht zuletzt sind wir auch 25% günstiger als mit der bisherigen Lösung.

Aus einem Interview mit Herr R. Bearth, Leiter interne IT & Service Desk und Herr C. Meury, Head of Plattform Engineering