

SUCCESS STORY

Thai Air
installiert durch **Bix Bytes Solutions AG**



Wie ist die Fluggesellschaft Thai Air in der Schweiz aufgestellt?

Wir haben am Flughafen Zürich 3 Mitarbeitende stationiert, im Cargo 5 und im Town Office 12. Letzteres mussten wir dieses Jahr aufgrund der Corona-Krise und der damit zusammenhängenden Kurzarbeit aufgeben. Die 12 betroffenen Mitarbeitenden sitzen seither im Home Office.

Weshalb haben Sie auf eine neue Telefonielösung gewechselt?

Treiber hinter der Ablösung unserer bestehenden Telefonanlage war die Auflösung des Town Offices. Dies, da unsere alte Lösung an den Arbeitsplatz gebunden war, und Anrufe während der Abwesenheit der Mitarbeitenden somit ins Leere gelaufen wären. Das wäre insbesondere für unser Team, das sich um die Reservationen kümmert, undenkbar gewesen. Dank der neuen Telefonielösung können unsere Mitarbeitenden auch dezentral kontaktiert werden und sind zudem über die entsprechende Smartphone-Applikation auch unterwegs stets erreichbar.

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

Seit März 2021 setzen wir auf die Lösung Microsoft Teams. Diese wurde uns von unserem langjährigen Ansprechpartner in Sachen Computer und Telefonie, Thomas Koch, empfohlen. Wir hatten noch eine Lösung eines anderen Anbieters evaluiert. Diese war uns allerdings zu teuer und zu komplex. Dies auch deshalb, weil wir den Installationspartner hätten wechseln müssen. Das war für uns keine Option.

Weshalb haben Sie sich für die Zusammenarbeit mit peoplefone und Bix Bytes entschieden?

Wir arbeiten bereits seit 20 Jahren mit Herrn Koch zusammen und sind sehr zufrieden. Als er Anfang Jahr zu Bix Bytes gewechselt ist, war für uns klar, dass wir mit ihm umziehen. Er war es auch, der uns peoplefone als Anbieterin für unserer neuen Telefonielösung empfohlen hat. Und seine Empfehlungen haben sich in den letzten Jahren immer bezahlt gemacht.

Wie ist der Wechsel vonstattengegangen?

Herr Koch hat uns im Vorfeld erklärt, welche Möglichkeiten uns Microsoft Teams eröffnet, und die reibungslose Portierung sichergestellt, indem er die Anschlüsse vorgängig getestet hatte. Ausserdem haben unsere Mitarbeitenden vor der Umstellung alle eine Schulung sowie eine Anleitung zur Nutzung von Microsoft Teams erhalten. Der Wechsel hat anschliessend problemlos geklappt.

Was waren die Herausforderungen?

Zu Beginn hat es ab und zu jemanden aus dem Call geworfen, weil ein falscher Knopf gedrückt wurde. Ansonsten hat die Umstellung aber keinerlei Schwierigkeiten verursacht. Die Lösung ist eigentlich auch relativ selbsterklärend.

Wie war die Zusammenarbeit mit peoplefone und Bix Bytes?

Wir sind sehr glücklich mit der Zusammenarbeit mit Bix Bytes und peoplefone. Herr Koch ist unsere zentrale Ansprechperson. Sollte es zu Störungen kommen, kümmert er sich direkt mit peoplefone darum. peoplefone hält sich somit im Hintergrund – was gut ist, weil es bedeutet, dass die Lösung funktioniert.

Wie sind Sie mit der neuen Lösung zufrieden?

Wir sind sehr zufrieden. Bisher hatten wir noch keine Probleme mit Microsoft Teams. Wir würden die Lösung deshalb auch jederzeit weiterempfehlen – beziehungsweise haben dies bereits getan. Wir haben unseren deutschen Kollegen von Microsoft Teams erzählt, da diese ebenfalls ihre Verfügbarkeit optimieren wollen. Jetzt sind wir gespannt, ob sie ebenfalls wechseln werden. peoplefone wäre auch in Deutschland als Provider tätig.

Was ist der grösste Unterschied zur vorherigen Lösung?

Wir können neu alle untereinander telefonieren, was mit der bisherigen Lösung nicht so einfach möglich war – man wurde immer erst mit der Zentrale verbunden. Es gab keine Möglichkeit, sich intern direkt kurzzuschliessen. Zudem können wir nun virtuelle Meetings abhalten und miteinander chatten. Und unser Reservationsteam ist dank der neuen Ringschaltung viel besser erreichbar, und wir sehen, wenn unsere Kollegen besetzt sind. Auch haben wir Roboter, die dafür sorgen, dass die Anrufer jeweils mit den richtigen Kontaktpersonen verbunden werden. Ein weiteres Argument für die Lösung ist der Kostenpunkt: Wir hatten früher viele Rufnummern, die wir gar nicht gebraucht, aber bezahlt haben. Jetzt zahlen wir genau für die Lizenzen, die wir auch benötigen.

Aus einem Interview mit Frau Silvia Stoll, Verantwortliche Sales & Marketing bei Thai Air

