

SUCCESS STORY



Zaunteam Franchise AG
installiert durch novalink GmbH

Auf welche Lösung haben Sie gewechselt und weshalb?

Aufgrund der Ankündigung von Swisscom, dass ISDN abgeschaltet wird, haben wir verschiedene Lösungen evaluiert und uns schliesslich für eine 3CX-Anlage von peoplefone entschieden. Da wir bereits über eigene Server verfügt hatten, haben wir dabei auf die SIP-Trunks von peoplefone gesetzt und hosten die Lösung folglich bei uns inhouse.

Was ist der grösste Unterschied zwischen der alten und der neuen Lösung?

Der wesentliche Unterschied ist, dass es sich bei der alten Lösung um Hardware gehandelt hat, jetzt um Software. Das Telefonieren an sich funktioniert noch gleich wie vor Jahren, aber die Technologie dahinter hat sich verändert. Man ist flexibler, kann über das Smartphone oder den Computer telefonieren. Wir wissen diesen Vorteil zu schätzen.

Wieso haben Sie sich für peoplefone beziehungsweise Novalink entschieden?

Novalink ist bereits seit längerem unser IT-Dienstleister. Wir haben schon andere Projekte mit Novalink umgesetzt – unter anderem die Installation der alten Telefonielösung. Novalink kennt uns und hat uns wiederum peoplefone vorgeschlagen, weil die beiden Unternehmen eine partnerschaftliche Beziehung pflegen. Zudem habe ich bereits im Vorfeld Gutes über Peoplefone gehört.

Wie haben Sie den Wechsel von der alten auf die neue Anlage erlebt?

Eigentlich reibungslos. Das Projekt ist einfacher verlaufen als gedacht. Wenn man etwas strukturell dahinter geht, ist die Umstellung kein Problem. Wir haben bereits im Vorfeld alle Clients aufgesetzt und mussten dann am Tag X nur noch die Nummern portieren. Das hat tadellos funktioniert.

Gab es auch Herausforderungen?

Nein, eigentlich nicht. Bei der Software, also 3CX, handelt es sich um eine Open Source Lösung. Sie ist sehr gut dokumentiert und es besteht eine riesige Community, die einem bei Fragen unterstützen kann. Man erreicht dadurch rasch ein relativ tiefes Wissen. Zudem haben uns Novalink und peoplefone während der Umstellung perfekt betreut. Ich habe mich nie gefühlt, als wäre ich nur Kunde, sondern wurde immer als gleichwertiger Partner behandelt. Wir haben gemeinsam eine gute Lösung realisiert.

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit Novalink und peoplefone heute?

Bei uns läuft eigentlich alles direkt über peoplefone. Dies ist sicherlich auch dem Umstand geschuldet, dass wir die Lösung selbst hosten. Wenn wir eine Frage zu den Telefonnummern haben, ist peoplefone deshalb der richtige Ansprechpartner für uns. Novalink hat uns bis zur Inbetriebnahme der Lösung begleitet, uns mitunter gezeigt, wie man eine Anlage aufsetzt und eine Schulung dazu gegeben, wie wir eine Nebenstelle einrichten. Seither ist das Unternehmen aber nicht mehr gross involviert.

Aus einem Interview mit Herr Stefan Seger, Leiter IT / System Engineer bei Zaunteam Franchise AG