

KOMMUNIKATION, DIE ZEIT UND KOSTEN SPART

«Voice over IP» hat die Art der Kommunikation bei der Insights Schweiz AG grundlegend verändert. Die von first frame networkers realisierte Lösung geht weit übers Telefonieren hinaus.



Der Kunde

Insights wurde vor über 20 Jahren von Andi und Andy Lothian gegründet. Unter der Leitung von Vater und Sohn hat sich die Firma zu einem globalen Unternehmen mit hoher Reputation entwickelt. Der Stolz auf die schottische Herkunft ist stets geblieben – zahlreiche Niederlassungen auf der ganzen Welt sind hinzugekommen. Insights ist im Bereich der Personalentwicklung tätig. Die Vision des Unternehmens mit Schweizer Niederlassung in Baar (ZG) ist eine Welt, in der Menschen sich selbst und andere besser verstehen – sie sollen sich inspirieren und voneinander lernen. Die Personalentwicklungsprogramme von Insights helfen heute Unternehmen auf der ganzen Welt, die Talente ihrer Angestellten besser zu fördern.

Die Ausgangslage

Schon seit mehreren Jahren stellt Swisscom die Festnetztelefonie in der Schweiz auf Voice over IP um. Im September 2019 war es auch bei Insights soweit – die Verantwortlichen mussten sich Gedanken über eine neue, modernere Telefonlösung machen. Zunächst stand dabei «Skype for Business» im Zentrum. Das bekannte Tool war schon länger Thema – insbesondere, um besser mit dem Hauptsitz in Schottland zu kommunizieren. Durch die Beratung der first frame networkers hat man sich jedoch für «Teams» von Microsoft entschieden.

Der Nutzen für den Kunden

Ob mit dem schottischen Hauptsitz oder mit Partnern und Arbeitskollegen rund um den Globus: Bei der Insights Schweiz AG kommuniziert man jetzt modern, flexibel und einfach. Niemand braucht mehr klassische Telefonapparate, die Mitarbeitenden telefonieren bequem mit dem Headset über ihren Computer oder Mobile Devices. Sie können Ringgruppen definieren und diese nach Bedarf ein- und ausschalten. Auch die Verbindung zu Kunden und externen Partnern hat sich massiv vereinfacht: etwa durch Videotelefonie, Konferenzschaltungen oder Chats. Online-Meetings mit dem Hauptsitz sowie externen Partnern sind inzwischen fester Bestandteil des Arbeitsalltags von Insights Schweiz. Das spart sowohl Zeit als auch Kosten.

Die eingesetzten Produkte und Services:

- Microsoft Teams mit Direct Routing
- Swisscom Smart Business Connect
- AudioCodes SBC M800C
- Plantronics Headsets
- Poly Trio 8800

«Der Austausch mit unseren Kunden und Partnern ist viel einfacher und effizienter geworden. Die Umstellung auf das neue System erfolgte zügig und ohne grössere Probleme.»

Francois Deiss, IT-Verantwortlicher, Insights Schweiz AG



Francois Deiss, Sie haben sich für eine Ablösung der bestehenden Telefonanlage entschieden. Was war der Auslöser dafür?

Swisscom hat uns frühzeitig mitgeteilt, dass unser Festnetz von analog auf digital umgestellt wird. Das Management musste deshalb handeln und sich nach einer Alternative umsehen. Da wir keine Experten auf dem Gebiet sind, haben wir die first frame networkers kontaktiert, um uns zu helfen.

Wie lief das Projekt für Sie als Auftraggeber ab?

Die persönliche Beratung durch die first frame networkers sowie die Funktionen und Möglichkeiten, die «Teams» bietet, haben uns absolut überzeugt. Die Umstellung aufs neue System erfolgte zügig und ohne grössere Probleme.

Welchen Vorteile haben Ihre Mitarbeitenden durch «Teams» mit Direct Routing?

Sie können direkt von Ihren Notebooks mit einem Headset kommunizieren und sind damit viel flexibler bei der Wahl Ihres Arbeitsorts. Auch unterwegs können sie nun die Firmennummer nutzen, was sehr praktisch ist. Da die Erreichbarkeit einzelner Mitarbeiter nun sofort ersichtlich ist, werden keine unnötigen Anrufe mehr getätigt. Weitere Vorteile werden sich wohl im Laufe der Zeit noch zeigen. Aber wir sind bereits sehr angetan von unserer neuen Art der Kommunikation.

Wie läuft die Kommunikation mit externen Kunden oder Partnern?

Sie ist deutlich effizienter und einfacher geworden. Insbesondere natürlich mit Organisationen, die ebenfalls «Teams» einsetzen – und das sind viele. Vereinfachte Conference-Calls, Online-Meetings und Desktop-Sharing machen unsere Prozesse schneller und unkomplizierter. Die neue Lösung wurde von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern überall problemlos angenommen. Das ist wichtig. Denn es bringt ja nichts, wenn man etwas Neues einführt, gegen das sich die Belegschaft dann sträubt.

Sind Sie mit der Unterstützung der first frame networkers ag zufrieden?

Ja, sehr. Wir wurden bestens beraten und im ganzen Projektverlauf kompetent begleitet. Bei Problemen hat man uns stets schnell und unkompliziert geholfen – und auch der Terminplan wurde eingehalten. Da wir bereits vor diesem Projekt mit den first frame networkers zu tun hatten, war das nicht weiter überraschend für uns. Wir haben mit ihnen bisher ausschliesslich positive Erfahrungen gemacht.

