

Cloud Telefonanlage



Kunde:

Lieferant:



Ausgangssituation

Die BOS ist ein deutschlandweit aktiver Spezialist für Büro- und Objekteinrichtungen. In NRW zählt das Unternehmen mit über 50 Mitarbeitern an drei Standorten in Köln, Düsseldorf und Wiehl zu den führenden in seiner Branche. Von Innenarchitektur über Arbeitsplatzanalyse bis hin zu begleitenden Workshops versteht sich BOS als exklusiver Partner rund um die Gestaltung der Arbeitsumgebung.

Der moderne Arbeitsplatz ist für den Einrichter mit Hauptsitz in Wiehl deshalb nicht nur entscheidend für die Struktur der eigenen Arbeitsabläufe. Die Gestaltung der Standorte ist auch Aushängeschild gegenüber den Kunden. Das Produkt „moderner Arbeitsplatz“ wird dem Kunden in der eigenen Praxis vorgelebt. Alle Standorte verfügen deshalb auch über eingerichtete „Arbeitswelten“, um Kunden die Möglichkeiten moderner Arbeitswelten erleben zu lassen.

Herausforderung

Der Umzug des Kölner Standorts machte die Erneuerung der Telefon-Anlage unter den Bedingungen eines ambitionierten Zeitplans notwendig. Entscheidende Kriterien bei der Suche nach einer neuen Lösung waren sowohl hohe Funktionalität und Kosteneffizienz als auch die problemlose Integration in eine moderne Arbeitsumgebung. Der Verzicht auf klassische Telefon-Apparate zu Gunsten einer „Clean Desktop“-Strategie war deshalb eine wichtige Anforderung. Die einwandfreie Klangqualität musste dabei garantiert werden.

Die implementierte Lösung sollte nach einer erfolgreichen Testphase auch an den anderen Standorten zur Anwendung kommen. Das Ziel war eine zentrale Steuerung der Erreichbarkeit, die Arbeitsabläufe vereinfachen und Personal entlasten sollte.

Lösung

Die Deutsche Telefon implementierte die Tk-Anlage CentrexX zunächst am neuen Standort in Köln. Da zur Implementierung nichts weiter als ein funktionierender Internetanschluss vorhanden sein muss, konnte die Einrichtung schnell und bereits während des Umzugs vollzogen werden. Die innovative Lösung für Business Telefonie aus der Cloud mit über 160 Funktionen kann außerdem problemlos über einen Softclient am Laptop genutzt werden. Die alten Desktop-Telefone konnten somit durch die hochwertigen Jabra DECT Headsets ersetzt werden. Diese garantieren im Zusammenspiel mit der Jabra Lärmampel eine Sprachqualität auf höchstem Niveau.

Nach dem erfolgreichen Testlauf in Köln wurde die CentrexX auch in Wiehl und Düsseldorf eingeführt, so dass die Erreichbarkeit aller drei Standorte nun über eine zentrale Anwendung gesteuert werden kann. Die leistungsstarke Tk-Anlage ermöglicht dabei die Verteilung der eingehenden Anrufe unter den Mitarbeitern in der Zentrale, auf mobile Endgeräte von Vertriebsmitarbeitern und auf die Nebenstellen an anderen Standorten.

Die einfache Steuerung der Nebenstellen über die Smartphone-App erhöht die Flexibilität im Anrufmanagement zusätzlich. Als letzter Fallback für überlaufende Anrufe fungiert ein Anrufbeantworter, der sofort zuständigen Mitarbeitern das Voicefile des verpassten Anrufes per automatisch generierte Mail zuschickt.

Ergebnis

Eingehende Anrufe können bei der BOS nun so flexibel verteilt werden, dass die Erreichbarkeit auch bei Aufkommensspitzen oder Personalausfällen leicht gemanagt werden kann. Die gleichmäßige Auslastung und die flexiblen Anpassungsmöglichkeiten der Tk-Anlage CentrexX konnten die Arbeitsabläufe nachhaltig optimieren. Die personale Entlastung ist besonders an den Nebenstandorten deutlich spürbar.

Auch die laufenden Betriebskosten sind für die cloudbasierte CentrexX um fast ein Drittel niedriger als die vergleichbaren Wartungskosten der vorher installierten ISDN-Anlage. Vor allem aber bietet die CentrexX wesentlich mehr Funktionen zum geringeren Preis und hat sich in der Praxis als leistungsstärker und benutzerfreundlicher bewährt.

Die für die Unternehmensphilosophie von BOS so wichtige Arbeitsplatzgestaltung wurde effektiv verbessert. Mit Hilfe bewährter Jabra-Technologie ist die Klangqualität während des Kundengesprächs auch im open workspace garantiert.

Den Kunden von BOS wird in den Showrooms an allen drei Standorten demonstriert, wie modernes Arbeiten aussehen kann. Zukünftig soll die Tk-Anlage CentrexX ebenfalls dort implementiert werden und als Teil eines modernen Arbeitsplatzes mit Beispielcharakter die Kunden überzeugen. Dazu Ulrich Petry, Vorstand der Deutschen Telefon: „Diese neue Partnerschaft ist auch für uns ein Meilenstein. Ich bin mir sicher, dass beide Unternehmen ebenso wie unsere Kunden davon profitieren werden. Gestalten wir gemeinsam den Arbeitsplatz der Zukunft“.

Fazit

- Die Erreichbarkeit aller Standorte wird zentral gesteuert, was die Flexibilität erhöht und den Personalbedarf gesenkt hat.
- Kostenersparnisse im Regelbetrieb und Optimierung des Telefon-Arbeitsplatzes haben nachhaltig Werte geschaffen.
- Die erfolgreiche Umsetzung des Projekts hat in der Folge eine dauerhafte Zusammenarbeit bei der Gestaltung der Showrooms von BOS angestoßen. Das Ergebnis steht in den Showrooms aller drei Standorte interessierten Besuchern offen.