

Referenzen

Softwarebasierte Telefonie (SWYX)

comparis.ch

„Die Zusammenarbeit mit agdacom war durchwegs erfreulich! Die Fachleute von agdacom sind kompetent, leistungsstark, unbürokratisch und kundenorientiert. Wir würden diese Lösung jederzeit wieder wählen!“

Carsten Wagner
Leiter ICT



Younified Communications erleichtert den Arbeitsalltag

SwyxServer 105 User,
SwyxGate 34 Kanäle
Optionen Professional
und SwyxMonitor

Jeder Arbeitsplatz
verfügt über einen
IP-Telefonapparat
mit CTI zum PC-
SoftClient

Ein innovatives
„Call Routing“ sowie der
Einsatz einer „CallQueue-
Lösung“ im CallCenter
dienen sowohl den
Mitarbeitenden als
auch den Kunden

Comparis.ch AG ist der bekannteste und wichtigste Internet-Vergleichsdienst der Schweiz. Die 1996 gegründete Firma bietet Preisvergleiche in verschiedenen Branchen an. Begonnen hatte alles mit dem Vergleich der Krankenkassenprämien. Heute bietet comparis.ch umfangreiche Konsumenteninformation in den Bereichen Krankenkassen, Versicherungen, Banken, Telecom-Anbieter, Immobilien und Motorfahrzeuge an. Comparis.ch AG beschäftigt an ihrem Firmensitz in Zürich aktuell 100 Personen.

Bereits vor einem Jahr suchte comparis.ch nach einem Ersatz für die veraltete Ericsson-Telefonanlage, die den Bedürfnissen des wachsenden Unternehmens immer weniger zu genügen vermochte. Als langjährige Telefonie-Betreuerin von comparis.ch wies die KellerKom AG die Verantwortlichen auf das in der Schweiz gut eingeführte VoIP-System Swyx hin, das unter anderem von deren Tochterfirma agdacom vertrieben wird. Ein Testlauf mit einer kleinen Swyx-Anlage bot comparis.ch die Möglichkeit, Swyx vor der definitiven Entscheidung ausführlich zu erproben.

Der Versuch überzeugte, und so fiel die Entscheidung für Swyx leicht. Im Teamwork mit den drei IT-Spezialisten von comparis.ch baute agdacom die neue Anlage ein. Die Kooperation funktionierte perfekt. Seit der Inbetriebnahme im September 2010 verfügt comparis.ch über eine moderne Telefon-Anlage mit ISDN Primäranschluss und 2 analogen Adaptern (ATA) für herkömmliche Faxgeräte. An den Arbeitsplätzen kommen die Softclients in Verbindung mit vollwertigen IP-Telefonapparaten zum Einsatz (Swyx CTI). Headsets, Voice-Mail und Sprachaufzeichnung werden bewusst nur in der Zentrale respektive im CallCenter eingesetzt.

Geschätzt wird, dass die gleiche Verkabelung genutzt werden konnte wie für die PCs und die Flexibilität der Anlage, auch bei internen Umzügen und der Bildung von temporären Arbeitsgruppen. Die Swyx-Software wurde auf der Basis von WindowsVista aufgesetzt; die Anpassung an Windows7 ist unterdessen in Arbeit. Die Anwender-Schulung erfolgte in Blöcken. Dank der ausführlichen Instruktion der User gab es kaum Rückfragen. Die praxisorientierte Darstellung der Telefonclients auf dem Bildschirm, die vielfältigen, individuell anpassbaren Skin-Designs und der direkte Zugriff auf Outlook und unsere Datenbanken sind weitere Pluspunkte.