

# Referenzen

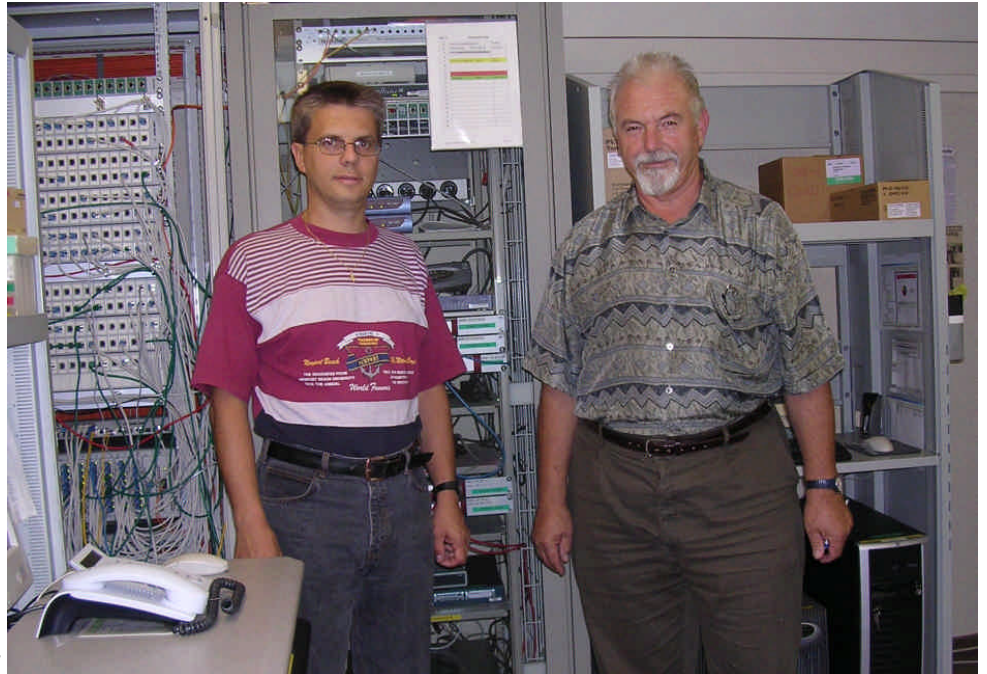
## Softwarebasierte Telefonie (SWYX)



**gemeinde  
freienbach**

**„Die Kundenzufriedenheit konnte dank des ausgefeilten Call-Managements klar gesteigert werden. Die Anrufbehandlung wird einfacher und stressfrei.“**

*Daniel Harder (links) und Bruno Schuler, Leiter ICT*



### **Softwarebasierte Telefonieanlage mit autom. CallHandling, und Faxintegration**

SwyxServer 105 User,  
SwyxGate 30 Kanäle

Vier Standorte über IP-  
Netzwerk (FO) integriert

Sonnerie und Türöffnung  
mit Kameraüberwachung  
über die IP-Telefonanlage

Freienbach ist mit nahezu 15'000 Einwohnern die grösste Gemeinde im Kanton Schwyz und besteht aus den Ortschaften Freienbach, Pfäffikon, Hurden, Bäch und Wilen. Die verschiedenen Bereiche der Gemeindeverwaltung befinden sich an vier Standorten. Etwa 60 Personen mit einem Netzwerk von rund 70 PCs sind in den verschiedenen Ämtern und Verwaltungsabteilungen tätig.

Als im Lauf des Jahrs 2005 klar wurde, dass die alte GDX-Telefonzentrale ersetzt werden musste, machten sich die Verantwortlichen auf die Suche nach einer neuen Lösung und prüften verschiedene Offerten und Möglichkeiten. Unser Gemeindepräsident hatte mit der IP-Telefonanlage von SWYX (und mit *agdacom*) bereits bei seinem hauptberuflichen Arbeitgeber gute Erfahrungen gemacht. Schon früh entschloss man sich, radikal neue Wege zu beschreiten. Eine «Zwitterlösung» (Anm. *agdacom*: Hybridanlage) kam schon aufgrund der verschiedenen Standorte nicht in Frage. Die neue Anlage musste insgesamt drei alte ersetzen; zudem sollte die telefonische Erreichbarkeit / Stellvertretung verbessert werden: Es sollten während der Schalterstunden keine Anrufe mehr «ins Leere laufen». Ausserdem sollte eine simpel-intuitiv zu bedienende Kamera-Überwachung von zwei Eingangsbereichen möglich sein. (Türöffnung via Telefonanlage)

Die Entscheidung fiel für SWYX, insbesondere wegen des guten Kosten-Nutzen-Verhältnisses. Die Basis-Installation wurde an *agdacom* als erfahrenen SWYX Gold-Partner vergeben, was sich sehr bewährt hat. Sonderwünsche, wie z.B. eine spezielle Fax-Einbindung wurden erfüllt. Die Zusammenarbeit mit *agdacom* war bei aller Komplexität, die bei einem solchen Projekt zeitweilig zutage tritt, stets offen und konstruktiv. Die Gemeindeverwaltung konnte jederzeit auf *agdacom* zählen, und auch die von Anfang an geplante Übergabe der Anlagebetreuung an unseren externen IT-Betreuer verlief störungsfrei und problemlos.

Seit anfangs 2006 verfügt die Gemeindeverwaltung Freienbach nun über eine moderne Telefonanlage, welche keine Wünsche offen lässt – und selbstverständlich sind nun mit Voice over IP (VoIP) interne Gespräche innerhalb der vier Verwaltungs-Standorte kostenlos. Die Kundenzufriedenheit konnte dank des Call-Managements klar gesteigert werden. Nach anfänglichen «Umstellungsängsten» ist unterdessen auch das Personal von der neuen Telefonanlage begeistert.