

Referenzen

Softwarebasierte Telefonie, CallCenter (SWYX)



„agdacom gibt sich nicht mit Halbheiten zufrieden. Unser voll computergestütztes CallCenter kann sich nun nicht nur sehen, sondern auch hören lassen.“

Melanie Danuser
Webmaster



Die Region Lenzerheide-Valbella ist ein beliebtes Reiseziel. Eine vielseitige Auswahl an touristischen Aktivitäten bietet im Sommer wie auch im Winter die Möglichkeit aktiver Erholung. Der Tourismusverein Lenzerheide kümmert sich um die Anliegen der Ferien- und Tagesgäste, vermittelt Unterkünfte, erteilt jederzeit Auskunft über Wetter- und Schneeverhältnisse und sorgt dafür, dass Touristen sich rundum wohl fühlen.

Softwarebasierte Telefonie mit CallCenter

Tourismusverein mit
CallCenter

SwyxServer 20 User,
SwyxGate 16 Kanäle

Faxversand von
Dokumenten über das
Netzwerk (SwyxFax)

Interactive Voice
Response (IVR):

Interaktive Abfrage und
Hinterlegung von
Berichten: Wetter,
Veranstaltungen,
Schnee, Pisten,
Loipen, etc.

In der Hochsaison erreichen täglich über 300 Anrufe den Tourismusverein Lenzerheide. Um diese Dienstleistung optimal erbringen zu können, ist eine professionelle CallCenter-Lösung unerlässlich. Nach umfassenden Abklärungen hatte man sich für die softwarebasierte Telefonlösung von Swyx entschieden. Da unser lokaler Netzwerkpartner weder im Bereich VoIP noch im IP-Routing über ausreichende Erfahrung verfügt, lief die komplexe Anlage anfangs nicht zur vollen Zufriedenheit. Auf Empfehlung des Importeurs zogen wir schliesslich die agdacom hinzu – mit Erfolg: agdacom setzte in Zusammenarbeit mit unserem Webmaster die gesamte Anlage in nur einem Wochenende komplett neu auf. Bereits am Samstagmittag konnte der Server ans Telefonnetz geschaltet werden. Nach dem üblichen Finetuning und der Inbetriebnahme der verschiedenen Aussenstellen erfolgte am Samstagabend die definitive Inbetriebnahme.

So entstand ein Call Center, das die zu erwartenden Anrufe auch in der Hochsaison mühelos zu bewältigen vermag. Die diversen Aussenstellen sind „intern“ und kostenlos erreichbar, Anrufer können direkt zu diesen Aussenstellen durchgestellt werden. Die Verbindung zu den Aussenstellen erfolgt verschlüsselt über das Internet (Valbella) oder über bestehende Daten-Mietleitungen.

Dank Interactive Voice Response (IVR) können diverse Berichte (Pisten, Loipen, Veranstaltungen) direkt mittels Ziffernwahl abgefragt werden. Die dafür zuständigen Personen können diese Berichte PIN-geschützt mit dem Handy (!) auf dem Telefonserver hinterlegen und laufend den aktuellen Verhältnissen anpassen.

Die Zusammenarbeit mit agdacom hat sich für den Tourismusverein Lenzerheide in jeder Hinsicht gelohnt. Besonders erwähnenswert ist das profunde Fachwissen in allen Bereichen der Netzwerk-Telefonie (Voice over IP), die praktisch lückenlose Erreichbarkeit der zuständigen Personen bei agdacom sowie deren Bereitschaft, auch ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten eine Leistung zu erbringen, die sich sehen – und nun auch hören – lassen kann.