

# Referenzen

## SWYX: Softwarebasierte Telefonie(VoIP)



**„agdacom hat beeindruckendes technisches Know-how und viel Engagement, Professionalität und Zuverlässigkeit bewiesen.“**

Paul Forster  
Geschäftsführer



### **Softwarebasierte Telefonie mit CTI**

EDV-Dienstleister mit Supportabteilung.

SwyxServer 20 User,  
SwyxGate 6 Kanäle,  
2 Funkhandys (DECT)  
Fax über a/b-Adapter

CallCenter Funktion  
Outlook-Anbindung  
(Kontakt-History für jeden Kunden via Outlook)  
Unified Messaging  
CRM-Funktionen

ProData Service AG erstellt unter dem Namen Rpac ein Software-Paket, das im Baukastensystem zu schlüsselfertigen Gesamtlösungen betriebswirtschaftlicher Anwendungen für Handel und Industrie zusammengestellt werden kann. Die einzelnen Module – Logistik, Produktionsplanung & -steuerung (PPS), Handel, Finanz- & Rechnungswesen, Office & Kommunikation – können beliebig kombiniert in Netzwerke eingebaut oder an Einzelarbeitsplätzen installiert werden.

Um die zahlreichen telefonischen Kundenkontakte bewältigen zu können, wurde die Beschaffung einer neuen Telefonzentrale unumgänglich. Da wir bereits im Bereich von Netzwerken und WAN-Anbindungen seit vielen Jahren erfolgreich mit *agdacom* zusammenarbeiten, wandten wir uns auch mit diesem Anliegen an unseren bewährten Partner. Bei der Erarbeitung des Konzepts spielte einerseits der Preis eine Rolle, aber entscheidend waren die Möglichkeiten, die das SWYX Telefonie-System in der täglichen Anwendung bietet.

Das betrifft unter anderem eine sehr gute Konfigurierbarkeit, das Erreichbarkeits-Management, welches tatsächlich keine Wünsche offen lässt, und vor allem der Komfort bei der Bedienung. Sämtliche Kontakte können an einer zentralen Stelle (Outlook) verwaltet werden. Dank CTI müssen Telefonnummern nicht mehr eingetippt werden; zudem können sämtliche Anrufe, E-Mails und Faxe gegenüber einem Kunden lückenlos zurückverfolgt werden (Unified Messaging via Outlook-Kontakt / Aktivitäten). Das ist besonders wichtig, wenn täglich Hunderte von Anrufen zu tätigen oder zu beantworten sind.

Sowohl in unserer eigenen Firma als auch in Kundenprojekten hat *agdacom* beeindruckendes technisches Know-how und viel Engagement bewiesen. Zu dieser ausgesprochenen Professionalität gesellt sich eine Zuverlässigkeit, die heute nicht mehr selbstverständlich ist. Auch Spezialwünsche – wie zum Beispiel ein Funknetz (WLAN) – werden mit grosser fachlicher Kompetenz ausgeführt.

Was uns an der Zusammenarbeit mit *agdacom* besonders überzeugt, ist deren Auffassung von Dienstleistung, Service und Qualität. Bei *agdacom* wissen wir, woran wir sind. Kostenrahmen und Versprechen bezüglich technischer Machbarkeit werden eingehalten, und Sonderwünsche werden bestmöglich erfüllt. Deshalb werden wir auch weiterhin mit *agdacom* zusammenarbeiten.