

# Referenzen

## Netzwerk und softwarebasierte Telefonie (SWYX)



**„Für die störungsfreie Abwicklung des gesamten Projektes möchten wir agdacom ein Kränzchen winden.“**

Kurt Zurbuchen  
Chief ICT Officer



Die Schück Söhne AG ist seit über 100 Jahren in der Verlagsbranche tätig. Im Jahr 2000 wurde sie durch den Springer Konzern übernommen und heisst nun Springer Science+Business Media Schweiz AG. Über 100 Personen sind an der Herausgabe des „baublatt“, der grössten unabhängigen Baufachzeitschrift der Schweiz, der „inufa Transportrundschau“, des „Kommunalmagazin“, von „auto & technik“ und weiteren Fachzeitschriften beteiligt.

Seit längerer Zeit vermochte unsere rund 10jährige Telefonanlage (Siemens) nicht mehr zu befriedigen. Ende 2002 lief der Vertrag mit Swisscom aus. Zudem stand ein kompletter Umbau bevor. Da nutzten wir die Gelegenheit, die alte Anlage abzulösen. Wir suchten nach einer innovativen Lösung, die den zeitgemässen Anforderungen gerecht wird. Ausserdem wollten wir eine optimale Integration unserer Software (CTI) und „Free Seating“ realisieren.

Mit *agdacom* verbindet uns eine über 10-jährige fruchtbare Zusammenarbeit im Bereich des EDV-Netzwerkes. So wandten wir uns mit unserem Anliegen zunächst an *agdacom*. Ausserdem baten wir Swisscom und Alcatel um konkrete Lösungsvorschläge. Die zwei besten Anlagen wurden im Rahmen je einer Life-Demo von allen Team-Leadern und den Telefon-Operatricen beurteilt. Die simple Bedienung und Verwaltung, die individuell anpassbare Benutzeroberfläche mit Besetzt- und Abwesenheitsanzeige (!), aber auch die Möglichkeit der vollständigen Integration von MS Outlook und CRM-Verlagsmanager gaben letztlich den Ausschlag, dass wir uns für Voice over IP von Swyx und damit für den Vorschlag von *agdacom* entschieden. Uns gefallen auch die Unabhängigkeit von spezifischer Hardware sowie das gute Verhältnis von Funktionalität und Preis.

Die Ablösung der bestehenden Anlage erfolgte etappenweise mit dem Umbau des jeweiligen Gebäudeteils. Sie ging terminlich sauber und ohne Unterbrüche über die Bühne. Bei den „rollenden Umzügen“ kamen die Vorteile von Voice over IP bereits voll zum tragen. Seit Anfang Mai 2004 ist Swyx aktiv in Betrieb, und wir stellen fest, dass Swyx noch mehr bietet, als wir erwartet hatten.

Für die praktisch störungsfreie Abwicklung des ganzen Projekts möchten wir *agdacom* ein Kränzchen winden: Nicht nur die bedürfnisgerechte Beratung, auch die exakte Umsetzung bewies einmal mehr deren Professionalität, Sorgfalt und überdurchschnittliche Leistungsbereitschaft.

### **Softwarebasierte Telefonie, Call Center SwyxFax Integration**

SwyxServer 120 User  
in 15 Arbeitsgruppen  
SwyxGate 30 Kanäle

Verfügbarkeit, „Free Seating“, CTI (CRM) und Sprachqualität als zentrale Kriterien

Integration von Fax mit SwyxFaxServer

UKV mit knapp 400 Anschlüssen