

Referenzbericht

toplink Lösung:	virtuelle Telefonanlage
Kunde	CAMAO AG
Branche	Marketing- und Kommunikationsagentur



Moderne Kommunikation findet heute über virtuelle Telefonanlagen statt. Das Beispiel der CAMAO AG zeigt die verschiedenen Vorteile.

Technologie ist heute einer der entscheidenden Wettbewerbsfaktoren. Dabei müssen sich Unternehmen darauf verlassen können, dass diese unauffällig im Hintergrund läuft und eine stete Verfügbarkeit aufweist. Aufgrund der aus der Finanz- und Wirtschaftskrise folgenden Konsolidierung der Märkte gilt dies in verstärktem Maße. Wer technologisch nicht mehr Schritt halten kann, wird es schwer haben, die Spitze zu erklimmen oder sich im Vordergrund des jeweiligen Segments zu behaupten. Ein wesentlicher Bestandteil moderner Unternehmenstechnologie ist die Kommunikation.

„Nur durch die richtige Nutzung aller relevanten Kanäle erreichen Botschaften ihre Empfänger und es entstehen Dialoge, die Marken und Zielgruppen verbinden.“

*Christian Wiebel,
Vorstandsvorsitzender
CAMAO AG*

Sehr gut zu beurteilen vermag dies die in der hart umkämpften Werbebranche agierende CAMAO AG aus Darmstadt. Sie setzt im Rahmen der Kundenbetreuung auf das Zusammenspiel von Technologie, Marke und Kommunikation. „Nur durch die richtige Nutzung aller relevanten Kanäle erreichen Botschaften ihre Empfänger und es entstehen Dialoge, die Marken und Zielgruppen verbinden“, erklärt Vorstandsvorsitzender Christian Wiebel einen Teil der Firmenphilosophie. „Marken sind die Gefühle, die Menschen einem Produkt oder einer Dienstleistung entgegenbringen. Erst wenn diese Emotionen richtig kanalisiert werden, können Marken ihren eigentlichen Wert entwickeln und werden somit zu wirtschaftlichen Erfolgsfaktoren.“

Das zeigt vor allem zweierlei: Die große Bedeutung moderner Kommunikationslösungen und die aus dem Geschäftsumfeld folgende hohe Technikaffinität innerhalb der CAMAO AG, die sich auch aus dem Durchschnittsalter der rund sechzig Mitar-

beiter ableiten lässt: alle sind erst Anfang dreißig und damit gegenüber neuen Technologien sehr aufgeschlossen.

Ausgangssituation

CAMAo verglich die Lösungen verschiedener TK-Anlagen Hersteller mit Ihren Bedürfnissen. Es sollte eine einheitliche, standortübergreifende Telefonielösung gefunden werden, die sich flexibel an sich ändernde Rahmenbedingungen anpassen ließe.

Zur Kommunikation gehört unweigerlich auch die Telefonie und es verwundert wenig, dass sich die Verantwortlichen bei der CAMAO AG im Vergleich zur Konkurrenz schon sehr frühzeitig Gedanken über eine moderne Telefonanlage gemacht haben. Daher gehörten die Darmstädter unter den Mittelständlern auch zu den Pionieren, wenn es um den Einsatz einer PBX-Telefonanlage geht. „Innerhalb von sechs bis sieben Jahren haben wir mit Lösungen von verschiedenen Anbietern gearbeitet, darunter Panasonic, Ascom und Siemens. Im Prinzip haben wir damit jeweils mit Kanonen auf Spatzen geschossen, da diese Anlagen für unsere Bedürfnisse viel zu groß waren“, berichtet Christian Wiebel. „Außerdem waren diese relativ unflexibel und auch die Integrierbarkeit mit anderen Systemen ließ zu wünschen übrig.“ Zuletzt setzte CAMAO daher für rund ein halbes Jahr auf eine selbst entwickelte Lösung auf Asterisk-Basis. Die neuerliche Suche nach einer neuen Telefonanlage Ende 2008 hatte zwei Gründe: Zum einen bedeutete die Wartung und Pflege der eigenen Anlage einen hohen Aufwand. Zum anderen vollzog CAMAO die Umwandlung in eine Aktiengesellschaft und zu Darmstadt mit seinen fünfzig Mitarbeitern kam in München eine neue Niederlassung, wo weitere zehn Angestellte angesiedelt wurden.

Herausforderung & Lösung

Anfang 2009 stand die virtuelle Telefonanlage der toplink binnen zwei Wochen zur Verfügung. Als Vorteil erwies sich hierbei, dass diese sehr gut mit den Endgeräten der Firma snom harmoniert, die sich bei CAMAO schon im Einsatz befanden.

Die standortübergreifende Telefonie war etwas vollkommen Neues für das Unternehmen und hat entscheidend dazu beigetragen, sich nach einer virtuellen Lösung mit einem zentralen PBX-Standort umzusehen, an die der neue Standort problemlos angebunden werden kann. Mit dem Ziel, eine IP-basierte Lösung mit einem Mietserver beziehungsweise Mietsoftware zu finden, recherchierte Christian Wiebel höchstpersönlich im Internet und stieß dabei auf den Darmstädter Anbieter für moderne Kommunikationslösungen, die toplink GmbH. Zwar habe er sich auch Lösungen von anderen Anbietern angesehen, allerdings „nicht sehr intensiv.“ Neben der örtlichen Nähe sprachen in einem frühen Stadium noch andere Aspekte zugunsten von toplink. Christian Wiebel: „Die Vertriebsmannschaft hat einen sehr guten Job gemacht. Es wurden keine Versprechungen gemacht, die nicht später auch gehalten worden wären.“

Überzeugt hat den Vorstandsvorsitzenden der CAMAO AG zudem die Demonstration der Funktionalitäten im Showroom der toplink. „Hier bekam ich das Gefühl, dass die Kinderkrankheiten der IP-Telefonie auskuriert sind. Sämtliche Testtelefonate liefen reibungslos.“ Am Anfang des Jahres 2009 stand die virtuelle Telefonanlage der toplink binnen zwei Wochen zur Verfügung.

Perfektes Zusammenspiel mit vorhandenem Telefon-Equipment

Als Vorteil erwies sich hierbei, dass diese sehr gut mit den Endgeräten der Firma snom harmoniert, die sich bei CAMAO schon im Einsatz befanden. Insofern liefert die CAMAO AG ein gutes Beispiel für ein Unternehmen, das nicht komplett umrüsten muss, sondern bereits vorhandene Hardware weiter verwenden kann. „Dadurch fiel auch die Umstellung sehr leicht und wir hatten keinerlei Akzeptanzprobleme zu befürchten. Da unsere Mitarbeiter weiterhin mit denselben Geräten telefonieren wie zuvor, hätten sie den Wechsel vermutlich gar nicht bemerkt, wenn wir nicht eine entsprechende Mitteilung im Intranet veröffentlicht hätten. Auch den Kosten- und Zeitaufwand für Schulungen konnten wir uns so ersparen.“

Realsierung in kürzester Zeit dank „Out-of-the-box“-Charakter.

Insgesamt hatte das Projekt für Christian Wiebel einen „Out-of-the-box“-Charakter, obwohl ihm die Komplexität der Aufgabenstellung durchaus bewusst ist. „Davon sollte der Kunde aber nichts merken und ich persönlich möchte auch nicht in dem Prozess aktiv mitwirken müssen. Das hat sehr gut funktioniert.“ Dass die Umstellung trotzdem insgesamt sechs bis acht Wochen in Anspruch nahm, lag an einem Drittanbieter. Der bisherige Vertragspartner habe sich da sehr gesperrt und die CAMAO AG keinen Tag zu früh aus dem Vertrag gelassen. „Dies sollte bei der Rufnummerübernahme unbedingt bedacht werden“, so Christian Wiebel.

Nutzen für CAMAO: Flexibilität einer der Hauptvorteile

CAMAO profitiert davon, dass der komplette Installations- und Administrationsaufwand entfällt. Die gesamte Infrastruktur liegt im Rechenzentrum von toplink und wird direkt vor Ort gewartet. Es fallen keine zusätzlichen Wartungskosten an.

Heute profitiert die Werbeagentur vor allem davon, dass der komplette Installations- und Administrationsaufwand entfällt. Die gesamte Infrastruktur liegt im Hochleistungsrechenzentrum der toplink und wird direkt vor Ort gewartet. Hier werden auch regelmäßig Soft- und Firmwareupdates automatisch für den Kunden aufgespielt. Auch davon merkt CAMAO – abgesehen von den entsprechenden Protokollen - nichts, was aber auch genauso erwartet wird. Positiv überrascht zeigt sich Christian Wiebel ob der Tatsache, wie selten die komplette Auslagerung zu Problemen führt. Das zeige, dass die Risiken bei der Entscheidung für eine virtuelle Telefonanlage mittlerweile überschaubar sind. Wobei für ihn das Hauptproblem früher ohnehin eher in unbezahlbaren Standleitungen und Netzausfällen bestand – was es in dieser Form gar nicht mehr gibt. Heute sei etwa eine Glasfaseranbindung selbst für ein Unternehmen in der Größenordnung der CAMAO AG längst finanzierbar.

Neue Benutzer (Nebenstellen) sind per Mausclick schnell und einfach integrierbar.

Einen weiteren Vorteil sieht Christian Wiebel in der Flexibilität der virtuellen Telefonanlage. Gerade die Anbindung neuer Anschlüsse sei sehr einfach. Über ein Webinterface kann die Werbeagentur selbst binnen weniger Minuten mit ein paar Mausclicks einen neuen Mitarbeiter in das System integrieren. Das funktioniert selbst bei externen Anschlüssen ohne Schwierigkeiten. Zwar gibt es bei CAMAO keine klassischen Heimarbeiter, beispielsweise die Mitglieder des Managements haben aber auch zu Hause einen Geschäftsanschluss. Dazu kommt, dass sämtliche in das System integrierte Mitarbeiter kostenlos miteinander telefonieren können, ganz gleich, ob sie sich an ihrem Arbeitsplatz im Büro oder zu Hause aufhalten.

Kostenlose Telefonate untereinander

Resümee des Kunden

Effizienzsteigerung nicht nur der internen, sondern auch der externen Kommunikation.

Aber auch die Kunden der CAMAO AG, darunter einige namhafte Großkonzerne haben Vorteile: „Eine Besonderheit, mit der wir zunächst selbst nicht gerechnet haben, ist die Telefonkonferenzfunktion. Diese wird in unserem Umfeld sehr häufig gebraucht. Dass sie sich nun nicht mehr selbst um die Bereitstellung kümmern müssen, wissen unsere Kunden sehr zu schätzen“, bestätigt Christian Wiebel. Früher hätten sie bei dem Bereitstellungs-, Administrations- und Zeitaufwand manchmal das Gefühl gehabt, sich auf dem Gang nach Canossa zu bewegen.

Persönlicher Kontakt zum Kundensupport und Rückmeldungen im Supportfall von lobenswert.

Auch mit dem Support ist die CAMAO AG sehr zufrieden. „Es ist gar nicht so entscheidend, dass es einmal zu Vorfällen kommt“, so Christian Wiebel. „Viel wichtiger ist, wie der Anbieter damit umgeht. Insbesondere Rückmeldungen haben eine große Bedeutung. Außerdem sehen wir, dass die Mitarbeiter der toplink die aufgetretenen Probleme aufgrund ihrer Kompetenz schnell in den Griff bekommen. Bemerkenswert ist überdies, dass ich meine Ansprechpartner kenne – was heute gerade in diesem Bereich wahrlich keine Selbstverständlichkeit mehr ist.“

Virtuelle Telefonanlage absolut empfehlenswert

Der Vorstandsvorsitzende der CAMAO AG zieht aufgrund der Erfahrungen ein positives Fazit und kann die virtuelle Telefonanlage der toplink bedenkenlos weiterempfehlen. Uneingeschränkt gelte dies für größere Betriebe, da diese allgemein über eine eigene IT-Abteilung verfügen. Bei kleineren mittelständischen Unternehmen, in denen der Geschäftsführer die Entscheidung für und wider eine neue Telefonlösung noch selbst trifft, sollte seiner Einschätzung nach allerdings eine gewisse Technikaffinität und damit für ein „Gefühl für die Art der Lösung“ vorhanden sein.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.camao.de

www.toplink.de