



FP Referenz. FP Telefonanlage bei der Handwerkskammer Schwerin



Vom Skeptiker zum Überzeugungsnutzer: gelungener Umstieg von Inhouse- auf Cloud- Telefonie

Mitte 2019 stellte die Handwerkskammer Schwerin ihre ISDN-Telefonie auf die IP-gestützte FP Telefonanlage um. Die Vorteile, die sich daraus ergeben haben, möchte sie nicht mehr missen.

Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit.

Herausforderungen

- Eine Anlage für zwei Standorte
- Erreichbarkeit im Schulungszentrum verbessern

„Mit der Cloud-Telefonie haben wir einen großen Schritt in die Moderne vollzogen“, sagt Mathias Lau, IT-Leiter der Handwerkskammer Schwerin. Als Körperschaft des öffentlichen Rechts erfüllt eine Kammer hoheitliche Aufgaben. In Schwerin gehört neben der Organisation der Mitglieder auch ein großes Angebot an Beratung und Bildung dazu.

Die Handwerkskammer Schwerin betreibt daher neben der Hauptverwaltung in zentraler Lage noch ein Bildungszentrum am Stadtrand. Ein wichtiger Punkt in der Ausschreibung einer neuen Telefonanlage war eine einheitliche Lösung für beide Standorte. Ob es allerdings eine Inhouse-, eine Hybrid- oder eine Cloud-Lösung werden sollte, war zunächst noch offen. „Wir haben in alle Richtungen geprüft“, sagt Lau. „Auch der Ausbau des Bestands sowie eine Verbindung zwischen den beiden Anlagen waren im Gespräch.“

Vorab-Präsentation am Standort

Die Kammer schrieb mehr als 100 Nebenstellen aus, dazu Tisch- und DECT-Telefone, alle Anforderungen wurden genau definiert. Sie lud die Interessenten zu einem Vor-Ort-Termin ein, bevor diese ein Angebot abgaben,

damit sie selbst feststellen konnten, ob sie die Voraussetzungen in der konkreten Infrastruktur erfüllen konnten. Unter anderem stellte Francotyp-Postalia (FP), die sich im Haus bereits seit vielen Jahren mit der Frankiermaschine bewährt, die FP Telefonanlage vor.

„Die Mitarbeiter von FP waren sehr gut vorbereitet und haben eine überzeugende Präsentation abgeliefert, sodass wir Cloud-Skeptiker richtig neugierig wurden, denn wir verstanden erst jetzt, wie skalierbar, flexibel und funktionsreich die Cloud-Lösung ist“, erinnert sich Lau. „Doch wir wollten eine sichere Entscheidung treffen und haben alle Möglichkeiten gründlich geprüft.“

Sanfter Übergang zur neuen Lösung

Nach der Entscheidung verlief der Übergang Mitte 2019 zur allseitigen Zufriedenheit sehr sanft, es kam zu keinerlei Ausfallzeiten. Während der Umstellung liefen beide Anlagen parallel. Für die neue IP-Telefonie richtete FP eine „unsichtbare“ Zusatznummer ein – das sogenannte Clip no-screening –, die die Mitarbeiter der Kammer vorübergehend nutzen konnten, ohne dass die Angerufenen einen Unterschied bemerkten. „FP hat durchweg alles eingehalten, was im Kick-off versprochen wurde, und wirklich gute Arbeit geleistet“, befindet Lau.



„Wir waren mit der **FP** Telefonanlage sehr gut vorbereitet. Alle Mitarbeiter, die mobil arbeiten mussten, konnten wir über die App problemlos erreichbar machen“, schildert Lau. „Außerdem haben wir die Vorteile von Telefonkonferenzen für uns entdeckt, die wir einfach umsetzen können.“

Gleichzeitig führte FP Schulungen durch, um die Mitarbeiter mit dem Handling der neuen Telefone vertraut zu machen. „Für die Einrichtung der Nebenstellen haben wir eine Excel-Liste geliefert, seitdem betreuen wir sie selbst“, sagt der IT-Leiter. „FP erweist sich als Partner, der bereitwillig hilft und mit dem man gern Rücksprache hält.“ Alle Mitarbeiter kamen sofort mit der neuen Anlage zurecht, betont Lau: „Für keinen hat sich etwas verschlechtert und für viele hat sich sehr viel verbessert.“

Mobilität außerhalb und innerhalb der HWK

Das ganze Spektrum der Vorteile der modernen Infrastruktur trat im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie zutage. „Alle Mitarbeiter, die mobil arbeiten mussten, konnten wir über die App problemlos erreichbar machen“, schildert Lau. „Außerdem haben wir die Vorteile von Telefonkonferenzen für uns entdeckt, die wir einfach umsetzen können. Künftig planen wir, auch für die Beratung der Mitglieder zum Beispiel MS Teams zu nutzen, um immer und auf allen Wegen für unsere Betriebe da zu sein.“

Für solche Funktionen ist die CTI (Computer Telephony Integration) von großem Vorteil, die computergestütztes Telefonieren ermöglicht. Per CTI öffnet sich beim eingehenden Anruf eines Kunden gleich die Maske im Verwaltungsprogramm, ausgehende Anrufe lassen sich in einer beliebigen Anwendung über einen Klick auf den Bildschirm auslösen – und auch das Präsenzmanagement in der Zentrale zeigt seine Vorzüge, wenn auf dem Monitor vor der Weitervermittlung zu sehen ist, wer gerade spricht.

Ein weiteres Plus ergibt sich im Bildungszentrum durch die mobilen DECT-Telefone. Das Schulungsangebot benötigt unterschiedliche Umgebungen und so wechseln die Ausbilder häufig ihren Arbeitsort, weshalb sie früher schwer zu erreichen waren. Damit sie sich mit ihrem Handteil frei bewegen können, wurden in dem lang gestreckten Gebäude einige Basisstationen eingerichtet, die miteinander „sprechen“. Sobald sich ein Telefon von einer Station entfernt, übernimmt die nächste – so ist die Verbindung flächendeckend sichergestellt.

Und auch die Zukunft ist gesichert, denn die Anlage wächst mit ihren Aufgaben. Funktionen können flexibel hinzugebucht werden, ebenso nach Bedarf die Anzahl der Nebenstellen. Dass man wie bei der Abkündigung der ISDN-Telefonie zum Handeln gezwungen wird, kann hingegen nicht mehr passieren.

Vorteile

- Bedarfsgerecht skalierbare Anlage
- Immer auf dem neuesten technischen Stand
- Offene Schnittstellen für CTI-Verbindungen
- Ortsunabhängige Nutzung
- Präsenzmanagement in der Zentrale



„Der Folgeservice überzeugt! **FP** erweist sich als Partner, der bereitwillig hilft und mit dem man gern Rücksprache hält.“



Handwerkskammer Schwerin

Firmensitz: Schwerin
Mitarbeiter: 80 Mitarbeiter und 3 Auszubildende
FP Kunde seit: 2019
Internet: www.hwk-schwerin.de



FP ist der Spezialist für sicheres
Mail-Business und sichere
digitale Kommunikationsprozesse.

fp-francotyp.com

Das sind unsere anderen Erfolgsgeschichten.

www.fp-francotyp.com/referenzgeschichten