



byon vTK bei der Kommunikationsagentur Fauth Gundlach & Hübl

Fauth Gundlach & Hübl ist eine Kommunikationsagentur aus Wiesbaden, die Beratung und Umsetzung in den Kommunikationsdisziplinen Public Relations, Content Marketing, Social Media, Sponsoring-, CSR- und Markenkommunikation. vereint. Darüber hinaus bietet die Agentur Film- bzw. Videoproduktion für Bewegtbildinhalte im Web an. Fauth Gundlach & Hübl betreut Kunden aus unterschiedlichsten Branchen, darunter regionale Firmen aus dem Rhein-Main-Gebiet sowie international tätige Unternehmen.

Die Aufgabenstellung

2014 wurde bei Fauth Gundlach & Hübl beschlossen, die herkömmliche kleine TK-Anlage durch eine innovative Lösung zu ersetzen. Die neue Kommunikationslösung sollte in jedem Fall zukunftsfähig sein und sich flexibel den gegebenen Strukturen und der Mitarbeiterzahl der Agentur anpassen. Bei der bisherigen Lösung war weder die Anbindung von Home-Office-Arbeitsplätzen noch die Einrichtung zusätzlicher Nebenstellen möglich. Wichtig war auch die Verlässlichkeit der neuen Lösung, da die Agentur beim Kontakt zu Kunden und Dienstleistern im Tagesgeschäft stark auf die Kommunikation per Telefon angewiesen ist.

Die Vorgehensweise

Zunächst erfolgte von byon eine Bestandsaufnahme der vorhandenen Infrastruktur und eine Kosten-Nutzen-Analyse. In den Vergleich wurden sowohl stationäre TK-Anlagen als auch Cloud-Lösungen einbezogen und auf ihre Attraktivität geprüft, mit dem Ergebnis, die Telefonie der Agentur direkt auf den kompletten Betrieb in der Cloud umzustellen. Eine schrittweise Migration, bei der die Telefonanlage Stück für Stück in die Cloud gehoben wird, rechnete sich in diesem Fall nicht für das Unternehmen.

Neben der Konzeptionierung und Installation übernahm byon auch die Rufnummernportierung vom vorherigen Anbieter. Dies verlief nicht reibungslos von Seiten des ursprünglichen Carriers, wodurch sich eine zeitliche Verzögerung ergab. Durch das Eingreifen von Seiten byon in den Prozess und das darauf folgende Management konnte aber dennoch eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung erreicht werden.

Seit Anfang Februar 2015 telefoniert das Team von Fauth Gundlach & Hübl nun mit einer virtuellen Telefonanlage von byon. Dabei kommt eine Mischung aus Endgeräten zum Einsatz. Die zentrale Nummer wird über ein Tischtelefon bedient, ein weiterer Apparat kommt für

spezielle Kundenprojekte zum Einsatz, bei denen Fauth Gundlach & Hübl als externe Pressestelle mit einer dedizierten Rufnummer fungiert. Darüber hinaus gibt es ein Mobilteil, das in Meeting und Pausenzeiten zum Einsatz kommt. Für die meisten Mitarbeiter ersetzen Headsets die herkömmlichen Telefongeräte und gewählt wird nun über ein auf den PCs installiertes Softphone. Neben der IP-basierten Telefonie bietet die neue Anlage auch eine interne Chatfunktion sowie die Möglichkeit Präsenzinformationen einzustellen, die anzeigen, welche Mitarbeiter gerade online, erreichbar oder abwesend sind. Individuelle Sprachboxen in Kombination mit einer Voice-to-Mail-Funktion, die für Sprachnachrichten eine E-Mail mit Audiodatei als Anhang erzeugt, sowie die Möglichkeit zu Konferenzschaltungen runden die umfassende Unified-Communications-Lösung ab.

Das Ergebnis

Fauth Gundlach & Hübl ist nach der Umstellung auf die virtuelle Telefonanlage aus der Cloud sehr zufrieden. Bei der Implementierung hat byon es geschafft, die Ausfallzeit der Erreichbarkeit über die Festnetznummern auf einen halben Tag zu beschränken. Für die Kunden der Agentur gibt es keine bemerkenswerten Änderungen: Für sie bleibt alles beim Alten – Nummer, Sprachqualität, Tarife. Die jeweiligen Ansprechpartner sind allerdings dank direkter Durchwahlen und persönlicher Mailboxen künftig noch besser erreichbar.

Die Mitarbeiter standen dem Abschied vom vertrauten Telefon zum Teil kritisch gegenüber. Mittlerweile sehen aber alle die Vorteile etwa freier Hände beim Telefonieren mit Headset – wertvoll für eine Kommunikationsagentur, die häufig telefonische Briefings erhält und dabei Notizen machen muss – oder kleiner, smarter Funktionen wie der Möglichkeit, eine Telefonnummer in jedem beliebigen Dokument und jeder Anwendung einfach markieren und per Knopfdruck in das Softphone überführen zu können, um einen Anruf zu starten.