

Glasfaser und SIP-Telefonie für die zukunftsfähige Marktforschung



Wer sich privat auf die Suche nach einem Telefonanschluss begibt, entscheidet sich nicht für das erstbeste Angebot, sondern informiert sich über passende Tarife, Endgeräte, etc. und reflektiert, was in der Vergangenheit nicht gut funktioniert hat. Und während die Anbieter ihre privaten Nutzer oft fragen „Was darf es denn sein?“, gilt das in der Geschäftskundenwelt längst noch nicht in dieser Ausprägung. Hinzu kommen die aktuellen Entwicklungen bei der Zusammenarbeit in Unternehmen. Viele Anbieter vergessen, dass Kommunikationslösungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl im Büro als auch remote miteinander verbinden müssen.

Das hat das mittelständische Unternehmen Krämer Marktforschung im vergangenen Jahr selbst erlebt. Krämer Marktforschung ist ein 1986 gegründetes inhabergeführtes Unternehmen, das zu den führenden europäischen Feldservice-Instituten in der qualitativen und quantitativen Marktforschung gehört. Neben Full-Service-Instituten und Beratungsunternehmen zählen auch die private Wirtschaft und öffentliche Institutionen zum Kundenstamm.

Die Aufgabenstellung: Umstellung der Telefonie in sechs Monaten

Bei einem Umzug im vergangenen Jahr innerhalb von Münster erwies sich der aktuelle Provider der Datenleitungen als unflexibel: Der große Anbieter verlangte neue höhere Preise und veränderte die Laufzeiten. Weiterhin stellte sich heraus, dass die SIP-Telefonanschlüsse bei zwei verschiedenen Carriern lagen, die ebenfalls recht hochpreisig waren.

„Wir standen vor einer echten Herausforderung, denn der Umzug musste innerhalb eines halben Jahres abgewickelt werden. Wir hatten lange auf eine Lösung mit unserem alten Anbieter gehofft, aber die war nicht in Sicht. Einen verlässlichen Unterstützer fanden wir in dateco, unserem langjährigen Berater in Telekommunikationsdienstleistungen. dateco schaltete wiederum seinen Partner byon ein“, sagt Claus Günnewig, Prokurist bei Krämer Marktforschung. „Unsere 50 festen und 1.000 freien Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen in der Lage sein, ihre Interviews und Datenerhebungen mit modernster Technik umsetzen zu können. Dazu braucht es stabile Bandbreite und eine intelligente Telefonanlage. Das gilt auch für die Web-Tools die 24/7 zur Verfügung stehen sollen.“



Die Vorgehensweise: IT aus einer Hand

Zunächst machte byon sich daran, die Main- und Backup-Lösungen am neuen Standort anzuschließen. Krämer Marktforschung kann nun mit einer 1GB-Glasfaserleitung am aktuellen Standort große Datenmengen an Umfrageergebnissen zuverlässig bewegen. Zudem wird über eine 100-Mbit-Backup-Leitung die Telefonie im Falle einer Störung der Primärverbindung automatisch über die Backup-Leitung geroutet. So kann Krämer Marktforschung die Sprachkommunikation nahtlos weiter nutzen.

Das Hauptgeschäft sind die Telefonbefragungen. Bei der Bestandsaufnahme und Analyse der IT- und Telefoniekomponenten durch byon zeigte sich, dass Krämer Marktforschung mit der bestehenden Telefonanlage nicht zufrieden war. Auch um die Lieferantensituation zu vereinheitlichen, entschied sich das Unternehmen für einen Wechsel zur Cloud-Telefonie-Lösung byon vTK. Für die VoIP-Telefonie im Alltag von Krämer Marktforschung sprechen viele Gründe: eine höhere Anzahl von Funktionen, die Verfügbarkeit in vielen europäischen Ländern, Kostenvorteile in der Unterhaltung und vor allem mehr Flexibilität durch freie Skalierbarkeit. Werden mehr Telefonleitungen (Sprachkanäle) benötigt, können diese einfach im SIP-Anschluss freigeschaltet werden, ganz ohne (Hardware-)Installation und innerhalb weniger Stunden. Mit dem Hochdrehen der SIP-Kanäle kann Krämer Marktforschung schnell und einfach auf ein gestiegenes Anrufvolumen nicht nur am Hauptstandort, sondern auch in den Filialen reagieren.



Dabei nutzt ein SIP-Anschluss (SIP-Trunk) keine Telefonleitungen, sondern der Datenstrom wird über Datenleitungen abgebildet. So ist SIP nicht nur für Telefonie einsetzbar, sondern auch für andere Kommunikationsformen wie etwa Videotelefonie.

„Die Methoden der Marktforschung sind im ständigen Wandel begriffen. Mit der schnellen Datenleitung und modernen Telefonanlage können wir diese Entwicklungen der Datenerhebungstechnik auffangen und die Qualität unserer Arbeit sicherstellen. Wir sind einer der wenigen Marktforschungsdienstleister, der alle gängigen Methoden national und international aus einer Hand anbietet“, erzählt Günnewig.

Während der Realisierung des Projektes durch byon ergab sich weiterhin, dass einige Lösungen, die bisher bei Krämer Marktforschung in Betrieb waren, wie etwa Faxmailboxen, nicht mehr benötigt werden. So konnte das Unternehmen seine IT-Infrastruktur weiter verschlanken.

Das Ergebnis: nahtloser Einsatz

Bei Krämer Marktforschung sind nun 150 Ports im Einsatz, Tendenz steigend. Für alle Mitarbeiter gab es bei den Rollouts eine Online-Einweisung für die entsprechenden Funktionen. Die einfache Umsetzung und das simple Handling insbesondere des Unified Communications Clients von innovaphone myApps überzeugten das Team. myApps erfüllt alle Funktionen. So können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Krämer Marktforschung auf einer einheitlichen Oberfläche chatten, telefonieren, Bildschirmhalte teilen, Videokonferenzen abhalten, faxen, die Voicemail bedienen und abhören sowie die Präsenzinformationen der Kollegen aus deren Kalendern im

Blick haben. Das ebnet zudem den Weg zum Digital Workplace. Mit der neuen Telefonanlage kann das Team auch auf Reisen oder im Homeoffice flexibel telefonieren, ohne dass die Qualität der Marktforschungsdienstleistungen leidet. So kann jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter die persönliche Lebenssituation besser mit den Aufgaben bei Krämer Marktforschung verbinden.

„Mit byon haben wir einen Partner gefunden, der individuell auf unsere Bedürfnisse eingeht und darüber hinaus erkennt, was wir für unser Kerngeschäft benötigen und was nicht. Beeindruckend war auch die schnelle Umsetzung bei einem knappen Timing. Wir bauen die Zusammenarbeit mit byon nun weiter aus. Anfang 2022 werden auch unsere Standorte in Berlin und Hamburg mit schnellem Internet und SIP-Telefonanschlüssen versorgt“, resümiert Günnewig.

