

snom

Success Story
Carglass / AppSys



AppSys repariert, AppSys tauscht aus ...

Kostensparende, innovative Kommunikationstechnologien von Snom

Die meisten Europäerinnen und Europäer dürften die Marken „Carglass“ beziehungsweise „Autoglass“ kennen. Die Radio- und Fernsehwerbespots des Unternehmens sind legendär, besonders wegen ihres unvergesslich eingängigen Jingles.

Nicht anders ergeht es unseren Nachbarn aus den Niederlanden! Carglass Nederland, mit Hauptsitz in Eindhoven, hat 57 Filialen im ganzen Land und steht seinen Kundinnen und Kunden rund um die Uhr an jedem Tag im Jahr zur Verfügung. Auch hier basiert die Kundenzufriedenheit und optimale Abwicklung vor allem auf einem: einer optimalen Kommunikation.

Vorausgegangen war ein internes Audit zur Senkung der monatlichen Overheadkosten. Dazu kam, dass insbesondere die Telefonrechnungen viel zu hoch ausfielen. Zeit, die Ärmel hochzukrempeln und etwas zu ändern!

Beauftragt wurde damit die AppSys ICT Group, ein Full-Service-ICT-Unternehmen. AppSys betreut vorrangig KMUs, große Unternehmen sowie verschiedenste Einrichtungen aus dem öffentlichen Sektor. Zum Leistungsangebot von AppSys gehören unter anderem die Anwendungsbereitstellung, Virtualisierung, serverbasiertes Computing und Cloud-Lösungen. Sie waren es dann auch, die sich im Wettbewerb durchsetzten und Carglass auf die Vorteile einer VoIP-Telefonanlage hinwiesen, die deutlich weniger Kosten produzieren würde als der bislang genutzte Festnetzanschluss.

Das Gesamtpaket für Carglass bestand dann aus 3CX-VoIP-Software, die auch Software-Clients für Laptops und Smartphones beinhaltet, sowie zuverlässiger und flexibler Hardware von Snom, Cloud-Infrastruktur und Support – und das überzeugte.

Als der Lockdown über das Land kam und das Arbeiten von zu Hause aus zur Tagesordnung wurde, konnten die Beschäftigten von Carglass den 3CX-Software-Client auf ihren Laptops nutzen und waren sofort verbunden.

Und mit Snom als Partner war AppSys in der Lage, genau die Hardware – bestehend aus Tischtelefonen und DECT-Geräten – bereitzustellen, die bei Carglass benötigt wurde.

Eric Knops, Sales Engineer bei AppSys ICT Group in den Niederlanden, erklärt: „Wir haben zuvor oft Telefone eines anderen Herstellers für unsere Installationen verwendet, aber die Firmware-Versionen enthielten nie niederländische Sprachpakete. Das bedeutete, dass die Telefone unserer Kunden immer drei bis vier Firmware-Versionen hinterherhinkten, wenn sie die Benutzeroberfläche ihrer Telefone auf Niederländisch haben wollten. Denn so lange dauerte es, bis dieser Anbieter die gewünschten Sprachpakete zur Verfügung stellen konnte. Deshalb suchten wir nach einer neuen Lösung und fanden mit Snom den optimalen Partner.“

Snom arbeitet multinational und legt entsprechend größten Wert auf seine mehrsprachigen Benutzeroberflächen. Daher veröffentlicht das Unternehmen jedes Firmware-Update in allen verfügbaren Sprachen (derzeit immerhin 27) gleichzeitig. Mit dazu gehört Niederländisch, aber auch eine Vielzahl anderer Sprachen von Katalanisch bis Türkisch. Die Sprachversionen waren aber nicht der einzige Grund, zu Snom zu wechseln. Ein wichtiger Grund stellte das umfassende Portfolio mit Telefonen für alle erdenklichen Umgebungen dar: von den verschiedensten Tischtelefonen, kleine und doch robuste DECT-Geräte für die Servicebereiche, und leistungsstarke Multizellen-Basisstationen für eine jederzeit zuverlässige Telefonverbindung.

Success Story

Die Implementierung des neuen 3CX-VoIP-Telefonsystems sowie der Tischgeräten und mobilen DECT-Geräte von Snom verlief einwandfrei, nicht zuletzt sicher, weil 3CX und Snom schon seit vielen Jahren zusammenarbeiten. Darüber hinaus hat AppSys aber auch einen speziellen Inbetriebnahmeprozess entwickelt, der sicherstellt, dass alle Details – wie zum Beispiel die Rufnummernvergabe – klar geregelt sind, bevor eine Installation in Betrieb geht. Für den reibungslosen Übergang bei den Nutzern organisierte AppSys zudem kurze Schulungen zur Einführung, da viele der jetzt verfügbaren Funktionen bei der alten Telefonanlage nicht vorhanden waren, wie zum Beispiel Rufweiterleitung von einem DECT-Gerät, Gruppenrufe, Anrufübernahme und so weiter.



„Es ist wirklich schön zu sehen, dass unsere Liebe zum Detail zu so guten Ergebnissen führt. Natürlich sind wir bei Snom immer bestrebt, hervorragende Produkte anzubieten, die Lösungen für die unterschiedlichsten Umgebungsarten bieten. Aber wir konzentrieren uns auch sehr auf anwenderfreundliche Oberflächen mit wirklich nützlichen Funktionen – und das in der jeweiligen Landessprache“, sagt Stephan Fuchs, Channel Director Benelux für Snom Technologies GmbH.

Cor ter Braake von Carglass fasst zusammen:



„Wir bei Carglass sind mit unserem neuen Telefonsystem sehr zufrieden. Der Wechsel zu Voice over IP verlief fließend und der Effekt ist größer als wir uns erhofft hatten. Das neue System ist sehr flexibel

und unsere Telefonrechnungen haben sich drastisch reduziert. Auch die Audioqualität ist viel besser, ganz zu schweigen von den Benutzeroberflächen in Niederländisch dank der Hardware von Snom.“



M325



D785