



Referenzprojekt

Der hessische PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband vertraut auf die virtuelle Cloud-Telefonanlage von byon

Der PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband Hessen vertritt die Interessen von hilfsbedürftigen und benachteiligten Menschen. Als Spitzenverband von 800 sozialen Mitgliederorganisationen beispielsweise aus den Bereichen Kinder- und Jugendhilfe, Gesundheitswesen oder Migrationsarbeit, sichert er durch Lobbyarbeit sowie durch fachliche, rechtliche und finanzielle Unterstützung die Qualität der sozialen Arbeit. Interne und externe Kommunikation haben für den PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverband Hessen einen hohen Stellenwert. Technisch setzen sie dabei auf die Cloud-Telefonanlagen von byon.

Die Aufgabenstellung

„Unsere 70 Mitarbeiter verteilen sich in Hessen auf sechs Standorte“, erklärt Peter Miessner, stellvertretender Landesgeschäftsführer des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbands Hessen. „Eine übergreifende Vernetzung der Telefonanlage, die die hessischen Standorte miteinander verbindet, ist für uns von großer Bedeutung und erleichtert unsere Arbeit. Eine weitere Anforderung, die wir an unseren Telekommunikationsanbieter stellen, ist das Angebot einer Mobile-App zur Telefonie auf dem Smartphone.“

Die Vorgehensweise

Die Telefonie-Lösung von byon ist individuell und intensiv auf die Bedürfnisse des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbands abgestimmt. „Für den PARITÄTISCHEN Hessen war eine einfache Umsetzung der Telefonie-Lösung ein wichtiger Aspekt“, sagt Tobias Axt, Sales Manager bei byon. „Auch das Handling sollte einfach sein und sich auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter anpassen lassen. In Gesprächen haben wir gemeinsam mit unserem Vertriebspartner IP Consulting die beste Lösung für

den Kunden erarbeitet und anschließend bei der Implementierung Hilfestellung gegeben. Die Zusammenarbeit läuft reibungslos und es ist ein angenehmes Arbeitsklima entstanden, das bis heute anhält.“

Andreas Wölker von IP Consulting betreut den hessischen PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverband in Sachen IT und technische Ausstattung seit mehr als fünf Jahren. Er hatte anhand der Anforderungen seines Kunden byon als passenden Telekommunikationsanbieter ins Boot geholt. Daraufhin startete die Kooperation von byon und dem PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverband Hessen im August 2017 mit einem kleineren Standort in der Eschersheimer Landstraße in Frankfurt als Testpiloten. Die Mitarbeiter waren vom Plug-and-Play-System und den einfachen Änderungsmöglichkeiten über die Web-Oberfläche begeistert, so dass nach und nach alle hessischen Standorte folgten, von denen sich einige derzeit noch in der Realisierungsphase befinden. „Es ist ein sehr angenehmes Projekt und wir sind ein gut eingespieltes Team, vor allem weil sich byon individuell auf die Wünsche seiner Kunden einstellt, das schätzt der PARITÄTISCHE Hessen sehr“, sagt Wölker.

Aufgrund von Vertragsbindungen und Rufnummernmitnahme verteilte sich die Realisierung des gesamten Projekts auf zwei Jahre. Wie in jedem Projekt gab es Herausforderungen, etwa in Bezug auf die Geräteauswahl. Auf Wunsch des Kunden verwenden die Mitarbeiter sowohl Softphones als auch Hardware-Geräte und zusätzlich die Mobile App, wenn sie unterwegs sind. Für Mitarbeiter, die gewisse körperliche Einschränkungen mitbringen bemühte sich byon die jeweils passende Hardware-Lösung zur Verfügung zu stellen. Dabei wurde unter anderem auf einen Mitarbeiter mit starker Sehbehinderung eingegangen. Dank der Verwendung eines speziellen Systemtelefons konnten Schriftgröße und Kontraste für den Beschäftigten so angepasst werden, dass dieser damit uneingeschränkt arbeiten kann.

Das Ergebnis

Der PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband Hessen nutzt seit 2017 die byon vTK und arbeitet an seinen sechs Standorten sowohl mit Softphones als auch mit Hardware-Geräten. Für alle Mitarbeiter gab es bei den Roll-Outs eine Einweisung für die entsprechenden Geräte. Die einfache Umsetzung und das simple Handling überzeugten das Team des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbands Hessen, sodass mittlerweile alle Standorte auf die Zusammenarbeit mit byon setzen. Die standortübergreifende Vernetzung der Telefonanlage stellt einen großen Vorteil für den PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverband Hessen dar. Kleinere Standorte mit zwei Mitarbeitern, die nicht immer besetzt sein können, sind trotzdem über die Zentrale in Frankfurt erreichbar. Zusätzlich ermöglicht die Mobile-App eine größere Flexibilität: Knapp ein Drittel des Teams nutzt bereits die Möglichkeit, über die App mit einer Festnetznummer erreichbar zu sein und mit dieser abgehend auch mobil telefonieren zu können.

„Der Telekommunikationsmarkt ist stetig in Bewegung. Mit byon haben wir einen Partner gefunden, der optimal zu uns passt und auf unsere individuellen Wünsche eingeht. Seit knapp drei Jahren arbeiten wir nun schon zusammen und sind sehr zufrieden. Nach dem erfolgreichen Start haben wir die Zusammenarbeit immer weiter ausgebaut und inzwischen verwenden alle hessischen Standorte die vTK von byon“, resümiert Miessner.



IP CONSULTING® greift auf jahrelange Erfahrung mit Geschäftskunden zurück und kennt die unterschiedlichen Anforderungen verschiedenster Branchen. Es werden keine Lösungen „von der Stange“ angeboten, stattdessen wird der Kunde zunächst beraten. Durch eine Bedarfsanalyse werden Schwachstellen aufgedeckt und bestehende Systeme, Tarife oder Abläufe optimiert.

Das Projekt wurde realisiert in Zusammenarbeit mit unserem Partner IP CONSULTING