



# VoIP-Integration in CRM, die funktioniert

**Das Projekt** Der Personaldienstleister Stellenwerk hatte mit seiner Telefonielösung wiederholt Stabilitätsprobleme. Hinzu kam mangelnde Flexibilität des Lieferanten zur Kooperation mit dem IT-Partner, was den Entscheid förderte, IT, Telefonie und Internet aus einer Hand zu beziehen.

Von Marcel Wüthrich

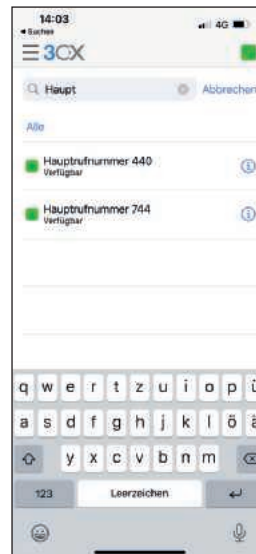
**Die Herausforderung** Der Human-Resources-Dienstleister Stellenwerk ist seit bald 15 Jahren Ansprechpartner für Unternehmen in den Bereichen Executive Search, Professional Search und Temporärarbeit. Das inhabergeführte Unternehmen beschäftigt an seinem Hauptsitz in Zürich und an der Niederlassung in Chur rund 20 Mitarbeitende und bietet in der gesamten Deutschschweiz über die genannten Geschäftsfelder hinaus auch weitere HR-Outsourcing-Dienstleistungen wie Outplacement, Direktansprachen und Saläradministration an. Um dem Firmen-Slogan «massgeschneiderte

Lösungen fürs HR» gerecht zu werden, muss bei Stellenwerk wie in jeder anderen Dienstleistungsorganisation auch das Zusammenspiel zwischen der Kommunikation aller Beteiligten und den Unternehmensprozessen einwandfrei funktionieren. Leider haperte es genau hier: Die bestehende Cloud-Telefonie-Lösung stellte zwar alle grundsätzlichen Funktionen zur Verfügung, lief aber nicht stabil genug. «Wir hatten extrem viele Störungen», erinnert sich Inhaber und Geschäftsführer Maurice Locher. «Bei einigen Mitarbeitenden hat die Telefonie funktioniert, bei den meisten allerdings

sehr schlecht, sodass mehrmals mitten im Gespräch die Leitung unterbrochen wurde und man wieder neu anrufen musste.»

Dass eine solche Situation nervenaufreibend ist, gerade beispielsweise bei zeitnaher Vermittlung der bis zu 180 Temporärkräfte, versteht sich von selbst – ganz zu schweigen von den Imageverlusten, die durch eine solche Situation entstehen können. Die Stabilitätsprobleme der Telefonie waren indes vielschichtig. Zum einen machte die mobile Telefonie-App der früheren Lösung Schwierigkeiten beim Telefonieren mit dem Smartphone, sodass oft nicht unterbruchfrei telefoniert werden konnte. Zum anderen war die Verknüpfung der Telefonie und der CRM-Anwendung Salesforce nicht stabil. Der Grund dürfte ein Problem der früheren Telefonanlage bei Stellenwerk gewesen sein, die eine störungsfreie Verbindung zwischen den beiden in der Cloud betriebenen Systeme Telefonie und CRM nicht reibungslos ermöglichte.

**Die Auswahl** Neben den technischen Schwierigkeiten spielten insbesondere auch organisatorische Unwägbarkeiten eine Rolle für die unbefriedigende Situation beim Kunden. Denn wie für ein Unternehmen der Grösse von Stellenwerk üblich und sinnvoll, konzentriert sich die Firma auf ihre Kernkompetenzen und beschäftigt selbst keine Informatiker. Stattdessen verlässt sich das Unternehmen seit längerer Zeit auf die Dienste des Lenzburgers ICT-Dienstleisters Netrium ICT Solutions. Die IP-Telefonielösung wiederum hatte man dazumal bei einem Schweizer Grossunternehmen beschafft. Während Locher seinen IT-Partner Netrium als typischen KMU-Dienstleister für seine Flexibilität und Zusammenarbeit auf Augenhöhe schätzt, gestaltete sich die Partnerschaft mit dem Telefoniedienstleister zunehmend schwerfällig. Denn anders als bei einem lokalen Servicepartner war bei dem Lieferanten der Telefonie-Infrastruktur kein persönlicher Ansprechpartner vorgesehen. Locher musste erst ein Ticket lösen, bevor sich etwas bewegte. Dabei konnten die Zuständigkeiten nicht in jedem Fall eindeutig ermittelt werden.

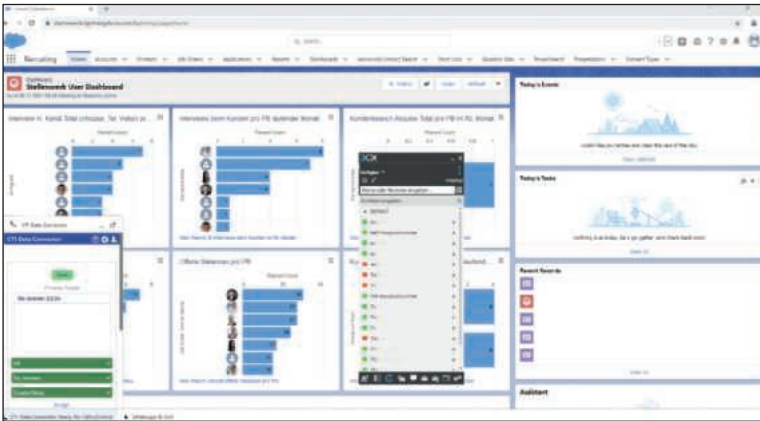


Die Kontakte von Salesforce stehen auch über die 3CX-Mobile-App zur Verfügung.

Ob letztlich eine Störung bei der Telefonie-Software in der Cloud die Probleme verursachte oder wiederholte Downtimes beim Internetanbieter die Telefonie lahmlegten, war für Locher einerlei. Die Idee, die bestehende Lösung durch den Lieferanten doch noch zum Laufen zu bringen, wurde schnell verworfen, weil das Vertrauen nicht mehr wiederhergestellt werden konnte. «Der Trade-off der Digitalisierung ist eine Tatsache, mit der wir leben müssen», sagt Locher. «Deshalb wollten wir für alle Belange nur noch einen Ansprechpartner, dem wir vertrauen können.» Er entschied deshalb, einen Schnitt zu machen und den ganzen Themenbereich IT, Telefonie und Internet Netrium zu übergeben. Dieser wiederum ist

Partner des Internet Service Providers iWay und arbeitet über die Internetverbindungen für seine Kunden hinaus auch in Sachen Telefonie mit dem Zürcher Unternehmen zusammen. Denn iWay vertreibt als Titanium Partner von 3CX, dem Hersteller des gleichnamigen Software-basierten VoIP-Telefoniesystems, die Lizenzen der virtuellen Kommunikationslösung und betreibt sie auch für seine Kunden als Hosting-Lösung auf den eigenen Servern in den eigenen Rechenzentren.

**Die Lösung** Die Kompatibilität zwischen der Telefonielösung 3CX und Salesforce war einer der Hauptgründe für den Entscheid für 3CX, sagt Pascal Gnepf, Leiter Telecom und stellvertretender Geschäftsführer von Netrium. «Es bestand zwar keine Standardschnittstelle zwischen den beiden Lösungen, aber wir haben gesehen, dass sich die beiden Systeme optimal integrieren lassen, auch was die mobile Anwendung auf dem Smartphone angeht.» Dazu hatte man zunächst eine Testinstallation aufgesetzt, um alle Bedenken hinsichtlich einer nahtlosen Verknüpfung von CRM und Telefonie zu eliminieren. Hinzugekommen sei die Nutzerfreundlichkeit von 3CX. Diese hatte Gnepf seinem Kunden in einer Live-Demo anschaulich gemacht. Vor allem was die Bedienung der Endgeräte angeht, hätte die Lösung überzeugt. Dass die Kosten bei 3CX tiefer zu liegen kommen als bei der Vorgängergelösung, hat den Entscheid nicht gross beeinflusst, aber positiv unterstützt. Mit dem Umzug der Telefonie wurden auch die Internetzugänge und Telefonieanschlüsse der Standorte Zürich und Chur zu iWay gezügelt. Die Kombination Telefonie und Internet aus einer Hand bei iWay machte denn auch für Netrium die Abwicklung des Projekts gesamthaft einfacher.



Die Kompatibilität zwischen der Telefonielösung 3CX und Salesforce war einer der Hauptgründe für den Entscheid für 3CX.

**Die Umsetzung** Begonnen hatte das Projekt im Ursprung bereits Anfang des Coronajahres 2020 durch ein erstes Troubleshooting mit dem damaligen Telefonielieferanten. Nachdem die Abklärungen zu keinem brauchbaren Resultat führten, die Verbindungsprobleme mit den Mobile-Apps auf den Smartphones aber gerade in Zeiten der Home-Office-Pflicht die Dramatik der Tragweite deutlich zutage förderten, begann man im Juli mit der ersten Anforderungsaufnahme.

Die Angebotsbesprechung schliesslich fand im September statt. Nach dem Entscheid beim Kunden, auf Basis der 3CX-Lösung in Kombination mit Internet und Telefonie von iWay die Technologie zu beschaffen, folgten Ende Oktober die Detailabklärungen für die Konfigurationen, sodass Kundendaten zusammengestellt, die Kündigungen der Verträge für die bestehenden Anschlüsse organisiert und für den Standort Chur der noch fehlende Glasfaseranschluss bestellt werden konnten. Im Anschluss daran wurde die 3CX-Software im Data Center von iWay in Betrieb genommen, damit Netrium mit der Konfiguration starten konnte. Zur gleichen Zeit hat iWay die Internetanschlüsse der beiden Standorte vorbereitet und die Portierungen (Übernahme der Rufnummern) eingeleitet.

«iWay hat Internet und Telefonie optimal für uns vorbereitet, sodass wir die Anschlüsse beim Kunden vor Ort einfach in Betrieb nehmen konnten und alles auf Anhieb reibungslos funktionierte», erinnert sich Gnepf.

Für den guten Ablauf des Projekts war auch entscheidend, dass die Kommunikation und Planung zwischen Netrium und dem Projektleiter von Stellenwerk optimal funktionierten. Dieser wurde in den Roll-out-Prozess eingebunden und konnte Netrium bei der Installation der Softclients und Mobile-Apps wesentlich unterstützen. Für die Inbetriebnahme wurde an alle Benutzer eine Willkommens-Mail ausgelöst. In dieser befindet sich das Login für den PC-Softclient und ein QR-Code für die Konfiguration der 3CX-App. Im

Anschluss an die Installation folgte dann zeitnah die Instruktion und Schulung der Mitarbeiter. So konnten sich alle im Voraus mit der neuen Umgebung vertraut machen und waren bereit für die Migration.

Das erste Etappenziel, dass alle zu einer bestimmten Uhrzeit auf der neuen Lösung telefonieren können, wurde problemlos eingehalten. Danach übernahm Netrium die Verknüpfung von Telefonie- und CRM-Anwendung, sodass alle Anrufe direkt in Salesforce abgesetzt und entgegengenommen werden können. Zusätzlich wurden im Hintergrund die Kontakte von Salesforce mit der 3CX-Lösung synchronisiert, die nun auch über die Mobile-App zur Verfügung stehen. Schliesslich konnte die Lösung am 24. November 2020 nach rund fünf Wochen Projektdauer zeitgerecht in Betrieb genommen werden und läuft seither zu beinahe 100 Prozent einwandfrei.

**Das Fazit** Die Umstellung auf eine neue Telefonielösung, einen neuen Internetanbieter und die Bündelung aller Services bei einem einzigen IT-Partner hat sich für Stellenwerk auszubezahlt. Und das im wahrsten Sinne des Wortes, sind doch die Kosten für Telefonie und Internet mit 3CX und iWay gegenüber der Vorgängerlösung gesunken. Im Vordergrund für den Kunden steht jedoch, dass die Ziele des Projekts vollumfänglich erreicht wurden: Die mobile Integration der Telefonie auf dem Smartphone (3CX-App) gelang und führte zu einem stabilen Betrieb. Auch die Verknüpfung zwischen Telefonie-System und Salesforce-CRM konnte bewerkstelligt werden, sodass Anrufe über Salesforce entgegengenommen und die Historie pro Mandant hinterlegt werden können. Darüber hinaus verfügt Stellenwerk jetzt über eine standortübergreifende Lösung, sodass sich die Mitarbeitenden in Zürich und Chur gegenseitig untereinander aushelfen können, ohne dass die Übersicht verloren geht, wen der Anrufende erreichen will.

Dass Locher für seine Firma jetzt nur noch einen Ansprechpartner für alle Belange von Telefonie, Internet und IT hat, habe sich als richtig erwiesen. Bereits in der Umsetzungsphase habe sich das Organisationstalent und die Flexibilität bei Netrium und das Zusammenspiel dessen mit iWay gezeigt: «In Chur musste erst Glasfaser ins Büro gelegt werden. Netrium übernahm dabei das Einholen der Offerten und die Koordination mit dem lokalen Elektriker sowie die Aufschaltung des iWay-Internetanschlusses.» Locher konnte also die Lösungsfindung seinem ICT-Partner überlassen. Und dies ist heute auch grundsätzlich der Fall. «Wenn wir irgendwo ein Problem haben, müssen wir viel weniger Zeit in die Lösung investieren. Ein Anruf bei unserem direkten Ansprechpartner bei Netrium genügt», so Locher. ■