

«Ich rate KMU zu flexiblen Kommunikationslösungen»

Die Kommunikationsinfrastruktur muss mit den Unternehmen mitwachsen können. Die Simply IT GmbH empfiehlt und implementiert deshalb gemanagte PBX-Lösungen. Geschäftsführer Stefan Mercandelli erklärt warum.

Herr Mercandelli, welche Bedürfnisse sind aus Ihrer Sicht heute für ein KMU zentral?

In meiner täglichen Arbeit merke ich, dass heute mehrere Bedürfnisse für Unternehmer besonders wichtig sind: Zum einen wollen sie ständig erreichbar sein und ihren Kunden möglichst kurze Reaktionszeiten bieten, zum anderen wünschen sie sich einen persönlichen Ansprechpartner und transparente Kosten.

Was empfehlen Sie Ihren Kunden konkret, um diese Bedürfnisse abzudecken?

Ich rate meinen Kunden aus dem Geschäftsbereich zu flexiblen Lösungen. So können sie die Kommunikationsinfrastruktur jederzeit an ihre aktuellen Bedürfnisse anpassen und sicherstellen, dass die Lösung mit Ihnen mit wächst. Um dies an einem Beispiel zu verdeutlichen: Wird ein neuer Mitarbeiter eingestellt, sollte eine Aufschaltung eines neuen Telefon-Anschlusses einfach und ohne grossen Aufwand möglich sein.

Sie haben die Telefonanschlüsse angesprochen:

Welchen Stellenwert hat Telefonie heute noch für ein Unternehmen?

Meiner Meinung nach hat eine funktionierende und effiziente Telefoninfrastruktur immer noch eine zentrale Funktion für jedes Unternehmen.

Was haben Sie für Erfahrungen gemacht: Was ist Unternehmern Ihrer Meinung nach bei der Telefonie Infrastruktur wichtig?

In erster Linie sollte eine Lösung für den Kunden einfach bedienbar sein. Dazu kommt, dass eine rasche Störungssuche und -Behebung zentral ist. Der dritte Punkt, den ich beobachte, ist der Wunsch danach, dass die Lösung universell und beliebig ausbaubar sein sollte. Auch die Kompatibilität für zukünftige Netzwerkdienste ist wichtig.

Sie implementieren und warten gemanagte PBX-Lösungen.

Für welche Kunden sind solche Lösungen geeignet?

Die Lösungen sind sowohl für grosse wie auch für kleine Unternehmen mit einem oder mehreren Standorten geeignet.

Welche Vorteile bringt die Lösung den Kunden?

Die Vorteile sind vielfältig. Ein wesentlicher positiver Punkt ist sicher die Budgetierbarkeit der Kosten pro Arbeitsplatz sowie die Risikoverteilung. Das heisst, dass der Kunde einerseits stets weiss, wer sein Ansprechpartner ist und wie der Prozess abläuft, andererseits profitiert er von einer garantierten Interventionszeit bei Störungen, der kontinuierlichen Wartung der Systeme sowie der Möglichkeit zur Ferndiagnose. Und dies alles ohne zusätzliche Kosten.

Und welche Vorteile haben Sie als Partner?

Die Philosophie unserer Firma ist es, eine langjährige Zusammenarbeit mit unseren Kunden anzustreben. Aus diesem Grund sind flexible Kommunikationslösungen für uns und den Kunden ideal, da diese mit den Unternehmen mitwachsen. Zudem können wir auch von Folgeaufträgen profitieren.

Sie sprechen die Folgeaufträge an: Welche weiteren Produkte lassen sich rund um gemanagte PBX-Lösungen sonst noch verkaufen?

Mit Folgeaufträgen meine ich die diversen Installationsanpassungen der Grundinfrastruktur sowie die Implementierung von Zusatzprodukten wie VoIP, CTI, GDE oder Call Center-Lösungen.*

Gibt es kritische Punkte oder Herausforderungen?

Die Herausforderung liegt darin, gemeinsam eine optimale technische Lösung zu finden, die Kosten und Nutzen in ein gutes Gleichgewicht bringt. Zudem muss die Lösung ausbaubar und in zukünftige Technologien integrierbar sein.

*VoIP= IP Telefonie (Internet Telefonie)

CTI = Computer Telefon Integration

GDE = Gebühren Daten Auswertung

Call Center = Call Steuerung und Auswertung auf einzelne User