

Referenzprojekt

Keine offenen Fragen: Phone Research Field setzt auf IP-Lösungen von byon

Wer, wie, was? Diese Fragen werden nicht nur in der Sesamstraße beantwortet, sondern auch von Marktforschungsunternehmen wie Phone Research Field aus Hamburg. Die Mitarbeiter in der Projektarbeit benötigen dafür eine flexible Telefonanlage, im Telefonstudio reicht ein SIP-Trunk, um die Outbound-Telefonie des Dialers über IP zu ermöglichen. byon lieferte beide Lösungen sowie leistungsstarke Datenleitungen aus einer Hand.

Die Aufgabenstellung

Phone Research Field betreibt Marktforschung. Der Fokus liegt dabei auf Telefoninterviews. Im Auftrag seiner Kunden führt das Unternehmen unter anderem Studien durch und wertet diese aus. Im Projektmanagement und der Verwaltung arbeiten 25 feste Mitarbeiter, im Telefonstudio, dem Herz der Operative, sitzen bis zu 110 Interviewer. Sie führen im Jahr etwa 350.000 Interviews. Dabei befragen sie nicht nur Personen in Deutschland, sondern auch im Ausland, um internationale Märkte abzudecken. Wie in der Marktforschung üblich, handelt es sich um ein klassisches Outbound-Callcenter. „Unsere Projektteams stehen in engem Kontakt mit den Kunden. Entsprechend wichtig sind die telefonische Erreichbarkeit und Flexibilität. Für die Arbeit im Callcenter ist eine funktionierende Telefonanlage essentiell, allerdings in ihrer Outbound-Funktion“, sagt Sebastian Kühne. Er verantwortet als Geschäftsführer von Phone Research Field die Bereiche Finanzen und Controlling. Als es darum ging, die Anlage von ISDN auf Voice-over-IP (VoIP) umzustellen, rückten die Datenleitungen in den Fokus. Sie spielen als Basis für die IP-Telefonie eine zentrale Rolle.



Die Vorgehensweise

Im Jahr 2016 kam über die Empfehlung eines Beratungsunternehmens der Kontakt zu byon zustande. Nach ersten Gesprächen zur Situation und den technischen Anforderungen war schnell klar, dass byon der richtige Partner für das Projekt ist. Dabei haben vor allem die Expertise der Berater und das gute Preis-Leistungsverhältnis überzeugt. „Wir haben zunächst das gesamte Unternehmen mit neuen Datenleitungen versehen. Die sogenannten byon business access Datenleitungen auf Basis hochmoderner Glasfasertechnologie bieten eine symmetrische Bandbreite von 200 Mbit/s für Up- und Download“, sagt Markus Michael, Geschäftsführer byon. Neben der nötigen Datenübertragung war damit der technische Grundstein für die IP-Telefonie gelegt.

Parallel richtete byon den SIP-Trunk für das Telefonstudio ein. In einer Übergangsphase von sechs Monaten wurden die acht bestehenden ISDN-Primärmultiplex-Anschlüsse (PMX) schrittweise abgeschaltet und sukzessive durch den SIP-Trunk ersetzt. „Dadurch konnten unsere Mitarbeiter während der Umstellungsphase ohne Einschränkungen weiter Interviews durchführen“, sagt Gerret Steenfadt, Geschäftsführer von Phone Research

Field mit Schwerpunkt im operativen Bereich. Auch Kundenprojekte wurden von der technischen Umstellung nicht beeinträchtigt.

Der dritte Teil des Projekts umfasste die Umstellung der Telefonanlage des Office-Bereichs von ISDN auf die Cloud-basierte VoIP-Lösung byon vTK. Im Büro setzt Phone Research Field auf klassische Hardware-Telefone. Ausschlaggebend bei der Entscheidung für die byon vTK war die Mobility-Möglichkeit mit dem Modul myPBX für Homeoffice. Dadurch sind Mitarbeiter flexibler und können gleichzeitig noch schneller Kundenanfragen beantworten. So sorgt das Unternehmen für mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern bei einer gleichzeitigen Verbesserung des Service. Die Einführung der virtuellen Telefonanlage wurde im November 2018 abgeschlossen.

Das Ergebnis

Phone Research Field nutzt seit der Umstellung durch byon für den Rufaufbau einen effizienten Outbound-Dialer. Er sorgt dafür, dass die Kapazitäten der Interviewer optimal genutzt werden. Der Dialer benötigt viele Kanäle gleichzeitig. Sie können mithilfe des SIP-Trunks schnell und einfach eingerichtet und gleichzeitig flexibel erweitert werden. „Wir haben die Leitungskapazität optimal auf die benötigte Dialer-Einstellung angepasst. Derzeit ist ein SIP-Trunk mit bis zu 1.000 Kanälen im Einsatz“, sagt Markus Michael. Darüber hinaus sorgen die hohe Verfügbarkeit und stabile Performance der Datenleitungen für große Zufriedenheit bei den Mitarbeitern.

Im Office-Bereich wurden 25 Ports angeschlossen. Dank der einfachen Skalierbarkeit der byon vTK ist eine Ergänzung weiterer Ports im Nachgang kein Problem. Über das Kundenportal können die Mitarbeiter von Phone Research Field eigenständig Einstellungen vornehmen, etwa neue Nebenstellen anlegen und bearbeiten, Anrufweiterleitungen setzen oder Gruppen einrichten.