



STARFACE
COMFORTPHONING



CASE STUDY

Flexibilität für mehr Work-Life Balance

TOPMODERNE TELEFONIE MIT GEWOHNTER USABILITY

Die als Datenverarbeitungsorganisation 1967 gegründete dvo wurde als Genossenschaft von Steuerberatern für Steuerberater geführt, um das Rechnungswesen zu automatisieren. Dabei wurden zuerst Teilbereiche und dann immer mehr Unternehmensprozesse digital abgebildet.

55 Jahre später steht die dvo für Steuerberater, aber auch für die Klienten der Steuerberater als Ansprechpartner für ihre Software zur Verfügung. Auch setzt das Unternehmen im Haus auf flexible, zeitgerechte Arbeitsmodelle, um den besten Service für die Kunden und Mitarbeiter zu ermöglichen.



Christoph Sommer
Consulting Technik, dvo Software
Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH

„Wir kamen aus der klassischen Telefonanlagen-Welt. Damit sind unsere Mitarbeiter auch die Nutzung des Hardware-Telefons gewohnt.“

„Darüber hinaus betreiben wir als Software-Hersteller eigene Support-Hotlines, die besondere Anforderungen an die Telefonie-Lösung stellen.“

„Mit STARFACE können wir unsere gewohnten, komplexen Telefonieprozesse für den optimalen telefonischen Kundensupport beibehalten und von den Bequemlichkeiten der neuen UCC-Lösung profitieren.“

Nach dem Start der Datenverarbeitungsorganisation in den 70er Jahren im IBM-Großrechenzentrum in Wien mit Lochkarten machte sich das Unternehmen schon in den frühen 2000ern Gedanken, wie die eigene Software auch als Cloud-Produkt angeboten werden kann.

Die dvo Software ist grundsätzlich ein on premise Produkt, allerdings mit identer Funktionalität als Cloud-Variante mit Hosting im eigenen dvo-Rechenzentrum verfügbar.

Das Unternehmen ist stark auf die Telefonie ausgerichtet, um den technischen und fachlichen Support ihrer Software-Kunden sicher zu stellen. Dabei stellen das direkte Gespräch, verbunden mit dem Gefühl, dass sich jemand um ein Anliegen kümmert einen eindeutigen USP dar, der auf funktionierenden Telefonieprozessen basiert.

Standortvernetzung und Homeoffice

Seit langer Zeit ist die dvo an zwei Standorten in Österreich erreichbar. Bereits 2003 konnte die nun abgelöste klassische Telefonanlage eine Vernetzung der beiden Standorte - technisch zwar relativ aufwändig aber doch – umsetzen. Denn von Anfang an war vernetztes Arbeiten innerhalb des Unternehmens wichtig.

„DER TELEFONISCHE SUPPORT IST EIN WETTBEWERBS-VORTEIL FÜR UNS.“

Christoph Sommer
Consulting Technik bei dvo Software

Im Zuge der Pandemie mit verstärktem Homeoffice kam das System aber an seine Grenzen. Mitarbeitende mit hohem Telefonieaufkommen wie z.B. im Support mussten auch im Homeoffice vollwertig an die Telefonanlage angebunden werden.

Für den telefonischen Support waren unterschiedliche Rufnummern (teilweise auch kostenpflichtig) sowie komplexe Rufgruppen, Zeitsteuerungen und eigene Ansagen umzusetzen.

Die neue Lösung musste daher die hohen Anforderungen an komplexe Telefonieprozesse umsetzen können.

Bedarfsanalyse und Evaluierung

Nach einer Bedarfsanalyse wurden verschiedene Systeme getestet und intensiv evaluiert. Ziel war es, die bestehenden Prozesse auch in der neuen Telefonielösung ohne Programmierungen abzubilden und darüber hinaus eine vollständige Einbindung der Homeoffice Arbeitsplätze zu erreichen - zeitgemäße Funktionen wie UCC Clients für Desktop und Mobiltelefone, File-transfer und interner Chat inklusive.



ÜBER STARFACE:

STARFACE GmbH ist ein dynamisch wachsendes Technologieunternehmen mit Sitz in Karlsruhe und einem Standort in Österreich. Die Linux-basierten STARFACE Telefonanlagen sind wahlweise als Cloud-Service, Hardware-Appliance und virtuelle VM-Edition verfügbar und eignen sich für Unternehmen jeder Größe. Die vielfach preisgekrönte Kommunikationslösung wird in Deutschland entwickelt und produziert und ermöglicht über offene Schnittstellen die Einbindung von iOS- und Android-basierten Mobiltelefonen sowie Windows- und Mac-Rechnern in die Kommunikationsstruktur von Unternehmen.

Installation und Konfiguration fast selbsterklärend

Bereits nach der Evaluationsphase stand fest, dass bei STARFACE klassische Telefonieprozesse in einer beispiellosen Detailtiefe konfiguriert und damit ohne zusätzliche Entwicklung umgesetzt werden können.

Die Installation wurde von dvo größtenteils im Haus durchgeführt.

„Durch die intuitive und gut strukturierte Benutzeroberfläche konnten wir die Konfiguration unserer Anlage weitestgehend alleine umsetzen. Für spezielle Fragen stand uns der STARFACE Partner Alexander Glas (vetro GmbH) mit Rat und Tat zur Seite.“ so Christoph Sommer, dvo.

Die gewohnten Funktionen wie Statusmeldungen und Gruppenzugehörigkeiten mussten auch nach der Umstellung am Hardware-Telefondisplay abrufbar sein. Durch die tiefe Integration der Hardware-Telefone in die Anlage, ist aber das bei STARFACE Out-of-the-box möglich.

Die Anlage wurde parallel zur alten Telefonanlage aufgebaut und die komplexen Telefonprozesse mit Weiterleitungen, Rufgruppen und unterschiedlichen iQueue Einstellungen getestet. Nach dem Test mit 70 Endgeräten wurden einen Monat vor der tatsächlichen Umstellung 1-2 Mitarbeiter pro Team für die Unterstützung ihrer Kollegen nach dem Go-Live eingeschult.

Seitdem funktioniert die Telefonanlage reibungslos.

Integraton in die eigene Lösung

Selbstverständlich durfte durch die offenen Schnittstellen von STARFACE die Integration in die dvo eigene Software-Lösung nicht fehlen. Über die Tapi-Schnittstelle wurde STARFACE daher in das dvo Produkt WT Organizer integriert.

Die Kanzleisoftware sorgt für den reibungslosen Ablauf in Steuerberater-Kanzleien und bei Wirtschaftsprüfern durch elektronisch hinterlegte Workflows und viele praktische Automatismen.

Durch die Anbindung an die STARFACE Telefonanlage sehen die Mitarbeiter beim Anruf auch den Namen und die dazugehörige Akte. Auch haben Sie die Möglichkeit einfach Telefonnotizen zum Akt zu erfassen und damit Informationen und eventuell notwendige weitere Aufgaben zu protokollieren. Auch bequeme Funktionen wie Wählen auf Mausclick aus der Akte heraus oder die Nutzung der Ruflisten sparen Zeit und Geld.

Die Einbindung der Mitarbeiter entscheidet über den Erfolg

IT-Leiter Christoph Sommer spricht aus Erfahrung: „Die Implementierung einer Software kann nur dann gelingen, wenn auch die Mitarbeiter bei der Lösung mitgenommen werden.“ Der Erklärungsbedarf für die Einschulung der 60-70 Mitarbeiter sollte sich auf eine kurze Einführung beschränken.

Durch die Übernahme der bewährten Telefonieprozesse und Funktionen wurde mit STARFACE eine zukunftsfähige Kommunikationslösung für das Unternehmen mit dem geringsten Umstellungsaufwand für die Mitarbeiter im Arbeitsalltag implementiert.

60% Kostenersparnis spricht für sich

Obwohl das Thema Kostenersparnis bei der Entscheidung für eine neue Telefonanlage nicht im Vordergrund lag, konnten Kosten eingespart werden. Allein durch die Ablöse der ISDN-Verbindungen wurden die reinen Telefoniekosten um 60% reduziert.

Durch die 100%ige Homeoffice-Tauglichkeit der STARFACE Anlage ergab sich eine teilweise Abkehr von festen Arbeitsplätzen, da nicht mehr für alle Mitarbeiter gleichzeitig ein Schreibtisch zur Verfügung gestellt werden muss.

Die Anmeldung an jedem beliebigen Tischtelefon mit der Übernahme aller im eigenen Profil festgelegten Einstellungen unterstützt die flexible Nutzung der Arbeitsplätze.

Verbesserte iQueue Funktionalität

Mit STARFACE ist auch die Steuerung der Gruppenbelegungen einfach möglich. Man sieht im Team, wer da und erreichbar ist. Auch bei verteilten Arbeitsplätzen und Homeoffice funktioniert das sehr gut, wenn man nicht nebeneinander im Büro sitzt.

Digitalisierung und New Work

Obwohl derzeit noch zahlreiche Tischtelefone bei dvo im Einsatz sind, geht die Richtung hin zur intensiven Nutzung der Apps auf Desktop und mobilen Endgeräten. Darüber hinaus werden die iQueues noch intensiver - auch für andere Bereiche genutzt.



Damit können die Mitarbeiter flexibel über die eigene Erreichbarkeit entscheiden, je nachdem ob aktuell genügend Kollegen für den Kunden-Support erreichbar sind.

Die Arbeitswelt hat sich seit der Pandemie geändert. War früher Homeoffice zwar möglich, so ist es nun zum Alltag geworden. Cloud-Funktionalitäten werden noch stärker gefragt und kollaboratives, ortsunabhängiges Arbeiten immer wichtiger.

Dabei unterstützt die Telefonanlage auch die IT-Prozesse und umgekehrt.

dvo geht damit sowohl mit der STARFACE Telefonanlage im Haus als auch mit der eigenen Software-Lösung verstärkt in Richtung cloud und individueller Verfügbarkeit, um schon heute den Mitarbeitern den Arbeitsplatz der Zukunft zur Verfügung zu stellen.