



CASE STUDY

Partnerschaftlich zum Erfolg!

COMPO SETZT AUF STARFACE

Das Unternehmen aus Münster setzt seit 2018 an insgesamt 7 Standorten in Deutschland, Belgien, Spanien und der Schweiz eine STARFACE Appliance als Telefonanlage ein. STARFACE Excellence+ Partner o-byte.com realisierte das Projekt partnerschaftlich mit der hauseigenen IT-Abteilung von COMPO.

Das Ziel des Projektes war es, die bestehende ISDN Telefonanlage an zunächst 5 Standorten durch eine Unified Communications Lösung zu ersetzen.

Hierbei sollten sowohl digitale Anschlüsse in der Verwaltung als auch analoge und DECT Endgeräte in Logistik und Produktion integriert werden. Weiterhin sollte jeder Mitarbeiter seine eigene standortbezogene externe Rufnummer behalten. Ein weiteres wichtiges Kriterium war die Anbindung der Telefonanlage an das bestehende zentrale bzw. persönliche Microsoft Adressbuch des Unternehmens.

In 2017 stellte o-byte.com die STARFACE mit dem STARFACE UCC Client der IT-Abteilung von COMPO vor. Mit einer STARFACE Cloud als Teststellung wurde das System erfolgreich im Hinblick auf die Anforderungen getestet. Der finale Termin zur Beauftragung erfolgte im Dezember 2017.



Das Projekt in Zahlen

7 Standorte wurden sukzessive auf ALL-IP und STARFACE umgestellt. Die STARFACE Appliance wurde im zentralen COMPO Rechenzentrum implementiert inkl. Cold Standby Backup. Die ALL-IP-Umstellung wurde in enger Zusammenarbeit mit Colt als Provider umgesetzt. Dabei hat man im Laufe der Zeit 456 User angeschlossen.

Die Möglichkeit, das System selbst zu administrieren sowie den STARFACE UCC Client, die Mobile App und das Mitel DECT System zu verwenden, hat COMPO von der STARFACE Anlage überzeugt. Die Einbindung von Außendienst- und Home-Office-Mitarbeiter*ⁿ war ein weiteres Argument „pro STARFACE“, denn somit ist ein Mitarbeiter im Home-Office oder an einem anderen Standort immer unter der gleichen Nummer erreichbar. Der Einsatz des UCC Client hat sich insbesondere in 2020 im Home-Office bewährt. Die Funktionen von Anrufgruppen und priorisierten Kundenwarteschlangen für den Produkt Support haben sich im Laufe der Nutzung als zusätzlicher Pluspunkt herausgestellt. Dadurch werden Anrufe an den Kundenservice gezielt gesteuert und die Erreichbarkeit kann so sichergestellt werden.

Über COMPO:

Mit rund 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an über 20 Standorten weltweit sind wir einer der führenden Anbieter von Markenartikeln für Pflanzen in Haus und Garten und im Agrarbereich.

compo.de

Grafik:
Umstellung der Standorte
auf ALL-IP und STARFACE

