

## Referenz der Firma SWYX Auszug Anwenderbericht: Gemeinde Goldach (CH)

**Die Verantwortlichen der Gemeinde Goldach haben sich nach intensiven Produkt- und Preisvergleichen ganz klar für die Komplettlösung von der Firma Swyx entschieden, basierend auf der zukunftsorientierten Voice-over-IP-Technologie.**

Als erste Gemeindeverwaltung der Ostschweiz hat sich die Gemeinde Goldach für den Einsatz einer Voice-over-IP-Lösung entschieden. Bis zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des neuen Systems war eine herkömmliche Telefonanlage im Einsatz. Als Endgeräte waren weitestgehend analoge Telefonapparate ohne Display vorhanden. Die Verteilinstallation war bereits größtenteils über die universelle Gebäudeverkabelung realisiert. Die Betreuung des vorhandenen Systems war im Verhältnis sehr teuer, da die kleinsten Änderungen vom externen Fachpersonal ausgeführt werden mussten.

Von der Gemeinde wurden diverse Unternehmen beauftragt, einen Lösungsvorschlag mit dem entsprechendem Kostenvoranschlag auszuarbeiten. Die Firma Nucom AG hatte bereits nach dem ersten Gespräch analysiert, dass die Komplettlösung von Swyx der richtige Schritt ist in die Zukunft ist.

Das Produkt wurde über Wochen sehr intensiv getestet. Die Funktionsfähigkeit bei Ausfall der Datenserver oder der Stromversorgung waren sehr wichtige Kriterien für die Entscheidung, auch weil die Telefonapparate des Feuerwehrdepots angeschlossen sind. Auch die Zuverlässigkeit des Systems überzeugte.

## Referenz der Firma SWYX Auszug Anwenderbericht: Gemeinde Goldach (CH)

### Interne Administration

Mit der neuen Swyx-Lösung werden diverse Änderungen wie Benutzernamen, Rufverteilungen, Berechtigungen Tastenbelegungen und Kurzwahlen durch den intern Verantwortlichen über die Windows-Administrationsoberfläche ausgeführt. Herr August Spirig ist sehr erfreut über diese Möglichkeiten; dadurch sind die laufenden Kosten im Verhältnis wesentlich niedriger als beim abgelösten System.

### Betriebssicherheit

Der Server ist mit einem RAID-System (Festplattenspiegelung) bestückt und wird mehrfach gesichert. Die IP-Phones werden ebenfalls zentral ab der Notstromversorgung versorgt.

### Call Routing

Alle internen und externen Rufe werden rund um die Uhr entsprechend signalisiert und vermittelt. Es konnten die anspruchsvollen Kundenbedürfnisse mit Call Routing auf das entsprechende Team, Sekretariat oder Front-Office umgesetzt werden. Sämtliche Feiertagsschaltungen werden einfach durch das Datum gesteuert.

## Referenz der Firma SWYX Auszug Anwenderbericht: Gemeinde Goldach (CH)

### Individuell

Die Benutzeroberfläche, die so genannte Skin des PC-Client SwyxIt!, wurde auf spezielle Telefoniebedürfnisse einzelner Benutzer programmiert und konfiguriert. Ab sofort hat jeder einen "Vermittlerapparat"; das heisst, jeder sieht auf einen Blick, welche Mitarbeiter frei, besetzt oder abwesend sind. Das war ein wichtiges Kriterium für die positive Entscheidung.



### Voicemail-System

Jeder Anwender hat seine persönliche Sprachbox, wo Sprachmitteilungen einfach hinterlassen werden können. Externe Rufe werden bei Abwesenheit gemäß kundenspezifischen Wünschen weitergeleitet.

### Zukunftsorientiert

Neue Leistungsmerkmale können einfach mit Software-Updates realisiert werden. So können z.B. in Zukunft die Dienstleistungen von SIP-Providern genutzt werden. Die Gespräche werden dann zu sehr günstigen Tarifen - teilweise sogar zum Nulltarif - über das Medium Internet übertragen.