

## Der Tourismus im Hochschwarzwald setzt auf STARFACE!

Die Hochschwarzwald Tourismus GmbH (HTG) kam im Mai auf die G & R Netzwerktechnik GmbH (G&R) zu, da die aktuelle Telefon-Situation verbessert werden sollte und man mit der bisherigen Lösung unzufrieden war. Ständige Verbindungsprobleme, komplizierte Bedienung und schlechte Audioqualität waren tägliche Begleiter und behinderten das produktive Arbeiten.

Nach einer Bestandsaufnahme und einem Erstgespräch bei dem das Pflichtenheft und die Anforderungen an die Anlage abgestimmt wurden, wurde schnell klar, dass die HTG mit den über 13 Standorten und HomeOffice-Mitarbeitenden eine Cloud-Optimierte Anlage, für die über 100 Mitarbeiter benötigt.

Um die vollen Möglichkeiten der STARFACE auszuschöpfen, wurde eine VM-Anlage in der privateCloud ausgewählt. Trotz der damit verbundenen Hosting-Kosten ist die Anlage langfristig günstiger als die Vorgänger-Anlage mit nur 60 User-Lizenzen.

Nach sorgfältiger Vorbereitung, Abstimmung mit dem Kunden und Funktionstests konnte die Anlage und alle Außenstellen inklusive der Telefone und Softphones in 2 Etappen innerhalb von 4 Tagen abgeschlossen werden.

Das Fazit ist nun eine funktionierende Telefonie, ohne Abbrüche oder Qualitätseinbußen, eine einfache Bedienung ohne kostenintensive Schulungen (diese konnten hausintern durchgeführt werden) und eine hohe Verfügbarkeit und Erreichbarkeit, selbst wenn die Zentrale in Hinterzarten offline wäre. Durch ein intelligentes Regelwerk werden die Anrufer in die passenden Zielregionen geleitet. Durch die Skalierbarkeit der Cloud lassen sich Anpassungen schnell und gezielt umsetzen.

Alles in allem ein gelungenes und erfolgreiches Projekt mit guter Vorbereitung und effizienter Umsetzung.

### Eckdaten

Firma: Hochschwarzwald Tourismus GmbH  
STARFACE-Anlage: VM-Edition  
Benutzer: 105 Benutzer  
Module: IVR mehrstufig, Chef-Sekretärin,  
Standorte 13  
Laufzeit: 5 Jahre

