



Referenzbericht DIWISA- Baggenstos

Ein kleiner Schluck Cloud

Die Spirituosen-Spezialistin DIWISA gönnt sich die Cloud sozusagen Schluck für Schluck.

Mit Baggenstos löste sie eine traditionelle Telefonzentrale ab und telefoniert seither mit Microsoft Teams Voice.

Innerhalb eines halben Jahres stellte das Baggenstos-Team die traditionelle Telefonie im Unternehmen auf Microsoft Teams Voice um. Aus der eher unflexiblen SIP-Trunk-Lösung mit 30 Sprachkanälen an einer Mittel-Zentrale mit öffentlicher Hauptnummer entstand eine cloudbasierte, hinsichtlich Mitarbeiter- und Geschäftsmodellentwicklung höchst flexible Lösung.

Dank guter Vorbereitung gelang die Umstellung nicht nur technisch: Auch die Mitarbeitenden konnten sich rasch mit der neuen Lösung identifizieren und erlebten Produktivitätsvorteile bei der klassischen Telefonie: In Kombination mit den Kollaborations- und Kommunikationsworkflows von Teams wurden interne und externe Abläufe vereinfacht.

DIWISA AG

Brennkunst seit über 100 Jahren: Die DIWISA AG bietet eine breite Auswahl an Getränken und Spirituosen sowie Dienstleistungen im Bereich Gastronomie, aber auch Detailhandel. DIWISA produziert regional, in der Schweiz. Als Geschäftspartnerin und Arbeitgeberin engagiert sich DIWISA für Nachhaltigkeit. Die 1918 gegründete Distillerie Willisau ist heute Marktleaderin und führt über 80 Marken.



«Nach der Einführung von Microsoft 365 vor einigen Jahren war die Umstellung unserer klassischen Telefonzentrale auf Microsoft Teams Voice nur folgerichtig: Sie gelang dank dem umsichtig vorgehenden Baggenstos-Team ohne Probleme und hat unsere Kommunikation zu planbaren Kosten verbessert.»

Lukas Albisser, Leiter IT, DIWISA AG

Ausgangslage und Zielsetzung

DIWISA will Schritt für Schritt in die Cloud und lokale Infrastruktur eliminieren. Eines der Teilprojekte – die Ablösung einer klassischen Telefonzentrale vor Ort – übernahm das Team von Baggenstos. Nebst der technischen Umstellung auf eine einheitliche Plattform für die gesamte Kommunikation im Unternehmen galt es auch, die Mitarbeitenden «mitzunehmen».

Kennzahlen

Das Unternehmen zählt 100 Mitarbeitende, wovon 57 über eine eigene Telefonnummer verfügen.

Lösung und Umsetzung

Die Vorbereitung der Umstellung mit Analyse der Kommunikationswege und -bedürfnisse nahm einige Wochen in Anspruch — ein Aufwand, der sich lohnte. Erstens, weil die technische Aufschaltung von Microsoft Teams Voice auf Anrieb gelang. Und zweitens fühlten sich die Mitarbeitenden mit den neuen Clients auf ihren Smartphones und am Desktop von Anfang an sehr wohl. Alle Kommunikationsflüsse in einer Software: Microsoft Teams Voice erlaubt intelligente und flexible Telefonie, die zudem leicht administrierbar ist.



Herausforderungen

Einige Mitarbeitende hatten anfänglich Respekt vor der Umstellung. Sie wurden jedoch vom Baggenstos-Team und dem 1:1-betreuten internen IT-Leiter gut geschult und während der Umstellung begleitet. Eine besondere Herausforderung stellten die Produktionsmitarbeitenden dar, die nicht täglich am Computer arbeiten.

Resultate

In kurzer Zeit mit der Telefonie in die Cloud: Die Umstellung auf Microsoft Teams Voice führte zu Produktivitätsgewinnen, etwa weil die Mitarbeitenden heute von klassischen Telefongeräten auf dem Tisch oder in der Nähe an der Wand unabhängig sind. Sie nutzen alle modernen Kommunikationsmöglichkeiten in einer App. Die Unternehmens-IT kann die Telefonie einfach und flexibler an den Bedarf anpassen sowie unkompliziert neue Kontaktmöglichkeiten für Kunden in anderen Märkten einrichten. Ausserdem werden Investitionen in neue Anlagen vor Ort durch planbare Kosten ersetzt.

Warum Baggenstos?

Baggenstos verfügt über langjährige Expertise bei der Implementierung sämtlicher Funktionalitäten von Microsoft 365 und von Microsoft Teams. Ausserdem entwickelte Baggenstos auf der Basis einer umfassenden Analyse eine Kollaborationsarchitektur mit individueller Schulung der Mitarbeitenden, welche DIWISA auf ganzer Linie überzeugte.