

Pimp my System



Nach der Umstellung von ISDN auf ALL-IP gab es bei Sidney Industries in Dortmund immer wieder Probleme mit der Telefonanlage. Etwas Neues musste her. Entschieden hat sich der TV-Star Sidney Hoffmann letztlich für ein hochmodernes Telekommunikationssystem aus dem Hause AGFEO.

Sidney Industries (Siind), das sind Sidney „Sid“ Hoffmann und sein Kumpel Pedro „Pididi“ Matos, bekannt aus der Sport1-Sendung „Die PS-Profis“. Seit frühester Kindheit schrauben die beiden an allem, was mindesten zwei Räder hat, und holen das Maximum an Style und Performance aus den Fahrzeugen heraus. Schon seit 2012 betreiben die beiden eine Tuningwerkstatt in Dortmund und wollen immer wieder mit spektakulären Projekten begeistern. Aufgrund des soliden Sachverstands und der langjährigen Erfahrung der „Bastler“ sind dem Design und den Tuningmöglichkeiten kaum Grenzen gesetzt. „In einzigartigen Styles „pimpen“ wir jedes gewünschte Fahrzeug, ob Sportwagen, Motorrad oder Familienvan“, sagt Sidney Hoffmann. „Unsere Werkstatt in Dortmund ist bestens ausgestattet, um Autos oder Motorräder aufzuwerten und ihnen eine besondere Note verleihen.“

Damit die Kommunikation mit den Kunden und natürlich auch mit den Fernsehsen-

dern reibungslos funktioniert, hat sich das Unternehmen schon frühzeitig dazu entschieden, von der alten ISDN-Technik auf ALL-IP umzuschalten, denn die Deutsche Telekom will 2018 das ISDN-Netz komplett abschalten. Leider gab es bei Sidney Industries direkt nach der Umstellung Probleme mit der Kommunikation.

ETWAS NEUES MUSS HER

Schuld daran war eine veraltete Technik des vorhandenen Telekommunikationssystems. Immer wieder kam es zu Gesprächsabbrüchen und zu erheblichen Problemen bei der Sprachqualität. Ein absolutes Ärgernis für Sidney Hoffmann und sein Team, denn neben den zahlreichen Kundenanfragen, die von den Mitarbeitern meist telefonisch bearbeitet werden, muss das Team auch die Termine mit dem Sender und anderen Medienvertretern koordinieren. Auch die Leistungsmerkmale der „alten“ Telefonanlage ließ deutlich zu wünschen übrig. Und schließlich war der

Bedienkomfort der Anlage selbst und auch der Endgeräte nicht mehr zeitgemäß. Schließlich hatte das System nicht genügend „DECT-Power“, um die Mitarbeiter überall auf dem Firmengelände über Funk zu erreichen.

Bei einem gemeinsamen Besuch mit dem Fachhändler Hering aus Fröndenberg wurde Sidney Hoffman auf der Fachmesse Light + Building in Frankfurt schnell fündig, denn auf dem AGFEO-Stand präsentierte man ihnen genau die Lösungen zum Thema Telekommunikation und „SmartHome“, die für Sidney Industries interessant waren.

Die Anforderungen: eine sichere und stabile Erreichbarkeit für alle Mitarbeiter, eine IP-DECT-Lösung mit einer flächendeckenden Ausleuchtung, mehr Bedienkomfort an den Geräten sowie eine CTI-Lösung (Computer Telephone Integration), die keine Wünsche offen lässt.

Sehr schnell kam man dann gemeinsam auf die Lösung: ein Kommunikationssystem der ES-Serie, das samt Endgeräten in Auftrag gegeben wurde. Bereits einige Wochen später

installierte der zertifizierte AGFEO-Partner Hering bei Sidney Industries eine ES 628 IT, an der insgesamt vier Systemtelefone ST 45 mit Tastenerweiterungsmodul sowie fünf IP-DECT-Telefone betrieben werden. Hierbei handelt es sich um drei DECT 60 IP und zwei DECT 65 IP, die über zwei DECT-IP-Basen versorgt werden und nun die ständige Erreichbarkeit der Siind-Mitarbeiter garantieren. Aufgrund seiner besonderen Robustheit ist das auch von FACTS mit „sehr gut“ bewertete DECT 65 IP bei den Mechanikern in der Werkstatt sehr beliebt. „Ein großer Teil meiner täglichen Arbeit ist die Koordination und Klärung von Kundenwünschen, aber auch die Rücksprache mit dem Sender“, sagt Sidney Hoffmann. „Ich kann und will auch gar nicht immer erst durch die ganze Firma rennen, um einfach kurz mal etwas mit einem meiner Mitarbeiter zu besprechen.“ Deshalb ist für ihn enorm wichtig, jeden Mitarbeiter von überall aus erreichen zu können. Mit den neuen DECT-IP-Basen ist die Erreichbarkeit nun gewährleistet. Auch die AGFEO-DECT-Lösung haben die FACTS-Redakteure bereits geprüft und mit Bestnoten bewertet.

„Ich hätte nicht gedacht, dass die neuen TK-Anlagen der ES-Serie genauso installationsfreundlich sind wie die AS-Anlagen von

AGFEO, die wir bei unseren Kunden häufig verbauen. Neben den tollen Features und den neuen zukunftssicheren Technologien bin ich vor allem davon begeistert, dass die Installationsoberfläche bei allen ES-Systemen nahezu identisch ist“, sagt Thomas Hering, Geschäftsführer von Elektro Hering. Genau das ist ein sehr großer Vorteil bei TK-Anlagen von AGFEO, denn so muss sich der Fachhandelspartner bei den unterschiedlichen Anlagengrößen nicht immer wieder aufs Neue einarbeiten, was bei Lösungen anderer Hersteller oft der Fall ist.

CTI-LÖSUNG INKLUSIVE

Auch Sidneys Schwester, die alle Termine plant und koordiniert, ist mit der neuen Lösung von AGFEO mehr als glücklich. Der Grund dafür ist die kostenlose CTI-Lösung, die sich in allen Kommunikationslösungen von AGFEO integrieren lässt. Bei einer CTI-Anwendung übergibt der PC die Rufnummer an die TK-Anlage und das Telefon baut nach „Anklicken“ der Rufnummer auf dem PC automatisch die Verbindung zum Teilnehmer auf. Bei einem kommenden Anruf leitet die AGFEO-TK-Anlage die Rufnummer des Anrufers an den PC, wodurch dann schon vor Rufannahme alle wesentlichen Kundendaten angezeigt werden.

„Ein weiterer Punkt, der für die Tuningwerkstatt bei der Wahl einer Telekommunikationslösung wichtig war, ist, dass sich das System zu einem späteren Zeitpunkt um ‚SmartHome‘-Funktionalitäten erweitern lassen soll. Ich überlege immer wieder, ob ich in den nächsten Jahren meinen Laden vergrößere und die Werkstatt sowie den Shop dann an einen anderen Standort in Dortmund verlege“, sagt Hoffman. „Dann werde ich das neue AGFEO-System ganz bestimmt auch smart werden lassen. In meinen privaten vier Wänden nutze ich die Möglichkeiten der Gebäudesteuerung bereits und habe gute Erfahrungen gemacht.“

Mittlerweile ist die neue Telekommunikationslösung von AGFEO in der Dortmunder Tuningwerkstatt seit rund einem Jahr in Betrieb und es gab bisher keinerlei Probleme. FACTS hat schließlich Sidney Hoffmann um eine Beurteilung der gesamten Installation gebeten, die auch die Bewertung des AGFEO-Partners Hering aus Fröndenberg beinhaltet.

Klaus Leifeld ■



Produkt: ES 628 IT, ST 45, DECT 60/65 IP, DECT IP-Basen
Beschreibung: Kommunikationslösung
Anbieter: AGFEO

BEURTEILUNG DURCH SYDNEY INDUSTRIES

Beratung und Installation durch den Fachhändler	★★★★★★
Funktionalität des ES-Systems	★★★★★
Funktionalität der Endgeräte	★★★★★★
Qualität der DECT-Funkabdeckung	★★★★★★
DECT-Lösung insgesamt	★★★★★★
CTI-Lösung	★★★★★
Investitions- und Zukunftssicherheit	★★★★★★

FREUNDSCHAFTLICHE BEZIEHUNG: AGFEO-Marketingleiter Niko Timm und Sidney Hoffmann (links)

BEWERTUNGSSCHLÜSSEL

- 1,0 – 1,9 = sehr gut
- 2,0 – 2,9 = gut
- 3,0 – 3,9 = befriedigend
- 4,0 – 4,9 = ausreichend
- ab 5,0 = mangelhaft