



**TELAG**

1000 B2B-Kunden unter einem Hut.  
Eine technische Höchstleistung.

«Wenn man in 48 Stunden von 3 auf 150 Mitarbeitende im Homeoffice aufstockt, ist es nicht erstaunlich, dass das eine oder andere kleine Problem auftaucht. Aber selbst diese wurden schnell gelöst bzw. behoben, noch ehe sie entdeckt wurden.»

Fritz Pfister  
Leiter IT, TELAG



Die TELAG AG zählt zu den Pionieren der Contact-Center-Branche. Gegründet 1959 in Zürich, gilt TELAG als europaweit erster Anbieter von Telefonservices und hat sich als Marktführerin in den Bereichen Contact Center und Healthcare Services in der Schweiz etabliert. Die zertifizierten Outsourcing-Dienstleistungen werden in 29 Sprachen von über 1000 Geschäftskunden geschätzt, darunter Notruforganisationen, Grosskonzerne sowie Pharmaunternehmen.

Die Zusammenarbeit zwischen SPIE und TELAG währt bereits fast zwei Jahrzehnte, immer mit dem gemeinsamen Ziel, maximale Verfügbarkeit bei bestmöglicher Customer- und Employee Experience zu bieten. So verwundert es nicht, dass TELAG schon damals eine der grössten und modernsten Telefonanlagen von Avaya implementierte.

**DIE HERAUSFORDERUNG**

**Null Produktionsausfall bei Migration**

Frei nach dem Motto «Never change a running system» und «Never change a winning team» wurde die Kooperation 2020 auf ein neues Level gehoben. SPIE wurde als offizieller ICT-Partner von TELAG ausgewählt. Die bestehende Telefonanlage sollte auf die neue Lösung migriert werden. «Eine Verfügbarkeit von 99,9% ist Pflicht für TELAG – selbst während der Migration. Wir bieten technische Helpdesk- und Notruf-Dienste, die aus gutem Grund mit den strengsten Service Level Agreements hinterlegt sind», erklärt Fritz Pfister, Leiter IT bei TELAG und selbst seit 17 Jahren laufend mit den

Kolleg:innen von SPIE im Austausch für die Realisierung einer sicheren, stabilen und hochverfügbaren Lösung für TELAG und ihre 1000 Business-Kunden. Ausfallsicherheit war und ist für TELAG matchentscheidend.

Morgens um 5 Uhr, mitten in der Pandemie: Mit einem Big Bang fand die Migration statt. «Alles lief problemlos. Der Umfang war enorm. Dennoch hatten wir null Produktionsausfall. Das verdanken wir der exzellenten Vorbereitung durch SPIE wie auch dem guten Testing im Vorfeld. Bei SPIE haben wir ein erfahrenes Team und ein einzigartiges Know-how rund um Avaya vorgefunden», erklärt Fritz Pfister.

**Von 3 auf 150 Homeoffice-Arbeitsplätze in 48 Stunden**

Die Mega-Migration während des laufenden Betriebs war nicht die einzige Herausforderung, die es – von den Endkunden unbemerkt – zu bewältigen galt. Hinzu kam, dass TELAG innerhalb von zwei Tagen 150 Mitarbeitende ins Homeoffice zügeln musste. Eine Mam-

**TELAG UND SPIE - EINE BEZIEHUNG AUF AUGENHÖHE**

Während SPIE für TELAG als Trusted Advisor ICT Services erbringt und das Telefonesystem von Avaya inkl. verschiedener Applikationen für das Reporting betreut, deckt TELAG für SPIE den technischen Helpdesk 7x24 ab. Die Telefonie ist für einen Outsourcing-Dienstleister wie TELAG geschäftskritisch. Als ausgewiesene Avaya-Experten sorgen die zertifizierten Profis von SPIE dafür, dass die Anlage rund um die Uhr läuft. Mit Erfolg, wie Fritz Pfister, IT-Leiter bei TELAG, betont: «Das System ist hochverfügbar, robust und stabil. Zusammen mit SPIE prüfen wir regelmässig Optimierungsmöglichkeiten. Bei einem System, das zu 99,9% verfügbar ist, ist das nahezu ein Ding der Unmöglichkeit.»





metaufgabe für die IT. «Aber auch das Homeoffice für die gesamte Belegschaft haben wir zusammen mit SPIE innert weniger Stunden zum Laufen gebracht», erinnert sich Fritz Pfister. Obwohl TELAG über zu wenige Avaya-Lizenzen für Softphones verfügte, da diese inhouse bislang nicht benötigt wurden, genügte am Dienstag ein Mail an SPIE, und bereits am Mittwochabend waren alle Lizenzen in der Avaya-Anlage eingespielt. «Wir haben hier ein grosses Entgegenkommen sowie viel Flexibilität und Vertrauen auf beiden Seiten erlebt», stellt Fritz Pfister fest.

## LÖSUNG UND VORTEILE

### Mit SPIE auf der sicheren Seite

Neben der Verfügbarkeit geniesst auch die Sicherheit höchste Priorität bei TELAG. Schliesslich operiert das Unternehmen, für das der sorgsame Umgang mit Daten nicht nur Pflicht ist sondern das sich mit Zertifizierungen wie Good Privacy, ISO und SOC auch zu den Vorreitern im Datenschutz zählt, mit den Kundendaten von 1000 Auftraggebenden. «SPIE macht Security Patches regelmässig und proaktiv verfügbar. Diese laufen jedes Mal problemlos, selbst bei unserem 7x24 - Betrieb», erklärt Fritz Pfister. Hierfür steht dem Team ab 1 Uhr nachts jeweils ein 15-Minuten-Slot zur Verfügung.

Eine schwierige Aufgabe, insbesondere wenn es um die Alarmierungsprozesse geht. «Auch hier wurde pragmatisch gehandelt», so Fritz Pfister. «SPIE bearbeitet Anfragen schnell, geht auf unsere Wünsche ein, macht proaktiv Gegenvorschläge. Die Kolleg:innen halten ihre Versprechen und sind ehrlich. Wenn etwas nicht möglich ist, geben sie hilfreiche Tipps. Diese Form der Zusammenarbeit schätzen wir sehr.»

### Vom Lizenz- zum Subskriptionsmodell

Jüngst hat Avaya vom Lizenzmodell auf Subscription umgestellt. Per 11. Januar 2023 fand bei TELAG die Anpassung statt. Inkludiert sind neu Upgrades auf die aktuellen Versionen der Telefonanlage und des Contact Center, die Möglichkeit des Cloud Conferencings via Avaya Spaces sowie der Hersteller-Support.

«Dank SPIE, die für uns verhandelt haben, wird der Preis für uns günstiger sein als zuvor, das ermöglicht uns Planungs- und Budgetsicherheit», freut sich Fritz Pfister. Die Skalierbarkeit der Lizenzen um bis zu 20% nach oben oder unten geschieht ohne Kostenfolge. Das rasche Onboarding neuer Kunden, das Zuschalten von Agenten per Knopfdruck und das unkomplizierte Aktivieren neuer Releases schaffen Spontanität.

«Das Business von TELAG ist von saisonalen Schwankungen geprägt, die wir mit dem neuen Modell gut abfedern können. Zudem haben wir seitens TELAG, aber auch seitens unserer Muttergesellschaft Capita Wachstum in der Schweiz geplant. Es ist nach wie vor Potenzial vorhanden», so Fritz Pfister.

## KONTAKTIEREN SIE UNS

SPIE ICS AG  
Freiburgstrasse 251  
CH-3018 Bern

Telefon +41 58 301 11 11  
info.ch@spie.com  
www.spie.ch