

Arlewo AG

CASE STUDY



ARLEWO
arbeiten leben wohnen



ARLEWO AG

In der heutigen Geschäftswelt ist zuverlässige Kommunikation das Rückgrat eines erfolgreichen Unternehmens. Arlewo AG, ein führendes Unternehmen in der Immobilienbranche, stand vor Herausforderungen: Die eingesetzte Lösung war fehlerhaft und es kam immer wieder zu Abstürzen. Diese Probleme führten zu unterbrochenen Gesprächen, und verpassten Anrufen. Hinzu kam, dass Skype for Business nicht mehr unterstützt wurde.

Um dies zu beheben und die Kommunikationsinfrastruktur zu stärken, entschied sich Arlewo für die Implementierung einer neuen, stabilen und leistungsstarken Kommunikationslösung.

Die neue Lösung muss den Anforderungen von mehreren Standorten und 160 Mitarbeitenden gerecht werden. Zudem sollte die Effizienz verbessert und Störungen reduziert werden.

Um einen reibungslosen Service zu gewährleisten und den Bedürfnissen der Mieterinnen und Mieter vollumfassend gerecht zu werden, ist die Arlewo auf eine lückenlose und vor allem störungsfreie Lösung angewiesen.



Die Zusammenarbeit hat einmal mehr super funktioniert.

WER SIND WIR?

Die Arlewo AG ist in der Zentralschweiz ein führender Anbieter von Immobilien-Dienstleistungen wie auch ein familiäres, fortschrittliches Unternehmen mit über 160 Mitarbeitenden. Seit über 50 Jahren schätzen unsere Kunden zuverlässige Dienstleistungen rund um Immobilien.

Als Experte in der Immobilienbranche bietet die Arlewo AG umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Immobilienverwaltung, Verkauf und Vermietung an. Mit einem engagierten Team von Fachleuten und einem tiefen Verständnis des Immobilienmarktes stellt die Arlewo AG sicher, dass ihre Kunden stets die besten Lösungen und den höchsten Service erhalten. Die Kombination aus langjähriger Erfahrung und innovativen Ansätzen macht die Arlewo AG zu einem vertrauenswürdigen Partner in der Immobilienwelt.



DIE STORY

Arlewo stand bei der täglichen Kommunikation vor grossen Herausforderungen. Mit 160 Mitarbeitenden an mehreren Standorten war die Nutzung von Skype for Business oft problematisch und fehlerhaft. Das Programm blockierte regelmässig oder stürzte ab, so dass verpasste Anrufe oft unbemerkt blieben.

Anfangs dachte man, dass Microsoft Teams die ideale neue Lösung wäre, aber aufgrund der unterschiedlichsten Anforderungen der verschiedenen Standorte bezüglich Rufverteilung, Anruflisten, Ringrufe und sonstigen spezifischen Integrationen wurde diese Lösung wieder verworfen. Zudem bestand die Ausgangslage, dass die neue Software reibungslos mit Citrix betrieben werden kann.

Um den Kommunikationsfluss zu verbessern und die Produktivität zu steigern, entschied sich Arlewo für eine Lösung, die die spezifischen Anforderungen des Unternehmens erfüllt.

Die Herausforderungen, denen sich Arlewo gegenüber sah, waren:

- **Unzuverlässigkeit von Skype for Business:** Regelmässige Abstürze und Blockaden des Clients führten zu verpassten Anrufen und unterbrochener Kommunikation.
- **Komplexität der Bedienung:** Die Software musste einfach und intuitiv sein, damit alle 160 Mitarbeitenden problemlos damit arbeiten konnten.
- **Standortübergreifende Kommunikation:** Mehrere Standorte mussten nahtlos miteinander kommunizieren können, ohne den Geschäftsbetrieb zu unterbrechen.
- **Kontinuierliche Erreichbarkeit:** Der Betrieb durfte zu keinem Zeitpunkt unterbrochen werden, und die Erreichbarkeit musste jederzeit gewährleistet sein.



DIE ZUSAMMENARBEIT

2022 fassten Arlewo und die Partner Plus AG den Entschluss, die Herausforderung der Telefonie mit einer modernen und zukunftsgerichteten Lösung anzugehen. Es musste ein System gefunden werden, das stabil funktioniert und den Anforderungen im Remote- und Onsite-Umfeld gerecht wird.

Im Jahr 2023 erfolgte die Umstellung der gesamten Kommunikationslösung. Die Umstellung verlief ruhig und in mehreren Phasen. Zuerst wurde eine Testphase mit wenigen Benutzern durchgeführt. Dann gab es eine zweite Testphase mit einem zweiten Standort und danach wurde Standort für Standort umgestellt. Eine grosse Herausforderung war, dass Skype for Business und HostBridge während der Umstellungsphase nebeneinander funktionieren mussten. Das war nicht nur eine Herausforderung für die Partner Plus AG, sondern auch für die Mitarbeitenden der Arlewo. Es galt dabei stetig darauf zu achten, dass keine Anrufe verloren gingen oder Statusanzeigen keine Missverständnisse verursachten.

Bei der Implementierung von HostBridge gab es sehr kurze Entscheidungswege und eine enge Zusammenarbeit mit der Entwicklung. Auch Partner Plus programmierte individuelle Anpassungen im Bereich der Softwareverteilung und der zentralen Verwaltung der Benutzereinstellungen.

ComBridge AG

ComBridge, als Value-Add-Distributor und Provider, unterstützt die Partner Plus im Hintergrund, als 2nd-Level-Support und als Schnittstelle zur HostBridge Entwicklung.

HostBridge wird in der Schweiz, für Schweizer Unternehmen entwickelt und betrieben. Dadurch können Kundenwünsche einfach und effizient in das bestehende Produkt integriert werden. In den letzten Jahren ist ein Produkt entstanden, welches die spezifischen Wünsche der Schweizer Unternehmen flexibel und kosteneffizient abdecken kann.

Mit der Partner Plus AG verbindet die ComBridge eine langjährige Partnerschaft. Das ComBridge-Team schätzt an Partner Plus das Qualitätsbewusstsein und die technische Kompetenz im IT- und Telefonie-Bereich, was bei der Umsetzung eines derart komplexen Projektes wie bei Arlewo unabdingbar ist.

Der Prozess umfasste folgende Schritte:

→ Anforderungsanalyse

Gemeinsam wurde nach einer Lösung gesucht, die den Anforderungen von Arlewo gerecht werden sollte. Da es verschiedene Standorte, Arbeitsgruppen, Richtlinien und Ringanrufe gibt, musste eine Lösung gefunden werden, die all dies abdeckt.

→ Entwicklung einer massgeschneiderten Lösung

Die HostBridge wurde während der Implementierung und Anwendung an die Bedürfnisse von Arlewo angepasst. Durch die kurzen Kommunikationswege zwischen dem Provider, der Entwicklung, Partner Plus und Arlewo konnten die individuellen Wünsche direkt umgesetzt werden.

→ Testphase an einem Standort

Eine lange Testphase an der Moosstrasse im Baubüro wurde durchgeführt, um die Funktionalität und Zuverlässigkeit der Lösung zu überprüfen.

→ Schrittweise Implementierung

Nach der erfolgreichen Testphase wurde die Lösung schrittweise an den anderen Standorten implementiert, um den laufenden Betrieb nicht zu stören. Während der Migration musste HostBridge parallel mit Skype for Business funktionieren, um eine nahtlose Umstellung zu gewährleisten.

→ Anbindung bestehender Applikationen

Damit bei eingehenden Anrufen automatisch die nötigen Informationen angezeigt werden, wurde die HostBridge mit den wichtigsten Tools verbunden. Diese Integration kann gleichzeitig auch für ausgehende Anrufe verwendet werden, in dem die gewünschten Kontakte per Klick ausgewählt werden können.

DIE LÖSUNG

Um diese Herausforderungen zu meistern, wurde Skype for Business durch eine moderne Kommunikationslösung ersetzt. Diese basiert auf der Plattform "HostBridge" und ist eine Schweizer Cloud-Lösung, welche die Bedürfnisse von Schweizer Unternehmen sehr individuell abdeckt. So wurden neben den Softclients auch Smartphones integriert.

Dies vereinfacht die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden und durch die Standortunabhängigkeit wird auch die Ausfallsicherheit erhöht. Zudem wurde die Lösung nahtlos in die bestehende IT-Infrastruktur integriert und so ergänzt, dass Änderungen an allen Softclients jederzeit zentralisiert ausgerollt werden können.

Mit HostBridge kann die Anzahl der User jederzeit den Bedürfnissen der Arlewo angepasst werden. Die Arlewo bezahlt somit nur das, was sie effektiv auch brauchen.

Mit der neuen Lösung gehören die alten Sorgen der Vergangenheit an. Mit den Kundinnen und Kunden können nun störungsfreie Gespräche geführt werden und die Arlewo-Mitarbeitenden können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Eine Anbindung der HostBridge an Microsoft Teams könnte bei Bedarf jederzeit umgesetzt werden.

Telefonieren im Büro, im Homeoffice und über die App von unterwegs ist ganz einfach – die Mitarbeitenden haben sich schnell eingearbeitet.

Die neue Lösung wird von allen gut angenommen und bietet zusätzlichen Komfort: Jetzt kann für alle Mitarbeitenden eine persönliche Voicemailbox eingerichtet werden, was die Administration erheblich entlastet.

Durch die enge Zusammenarbeit zwischen der Partner Plus AG und Arlewo konnte eine massgeschneiderte Lösung implementiert werden, die nicht nur die bestehenden Probleme löste, sondern auch die Basis für zukünftiges Wachstum und Erfolg legte.

Die Implementierung der neuen Lösung brachte erhebliche Vorteile:

→ Erreichbarkeit und Ausfallsicherheit

Diese Lösung ermöglicht Mitarbeitenden eine flexiblere Erreichbarkeit, unabhängig vom Standort. Zudem steigert die Infrastruktur die Ausfallsicherheit.

→ Nahtlose Integration

Die Lösung wurde reibungslos in die bestehende IT-Infrastruktur eingebunden, sodass alle Softclients zentral aktualisiert und konfiguriert werden können.

→ Reibungslose Kommunikation

Mit der neuen Lösung sind Kommunikationsprobleme passé: Gespräche mit Kunden und Kundinnen laufen störungsfrei, und das Team kann sich voll auf das Kerngeschäft fokussieren.

→ Flexibles Telefonieren

Telefonieren im Büro, im Homeoffice und unterwegs per App ist jetzt einfacher denn je.

FAZIT

Die massgeschneiderte Kommunikationslösung für Arlewo war ein voller Erfolg. Die enge Zusammenarbeit und die schrittweise Implementierung sorgten dafür, dass alle Herausforderungen gemeistert wurden und die HostBridge nahtlos implementiert werden konnte.

Nicht nur das interne Feedback ist positiv, auch die Kunden von Arlewo spüren, dass die Kommunikationslösung auf ein anderes Level gehoben wurde.

Die Zusammenarbeit hat einmal mehr super funktioniert.

Wir danken Arlewo für die stets sehr gute Zusammenarbeit und freuen uns auf weitere spannende Projekte.

