

seit
1998

Consultant
Dienstleister
Systemlieferant



sabadeo
TECHNOLOGIES



Referenzbericht WAG Assistenzgenossenschaft

Das Unternehmen

Die WAG Assistenzgenossenschaft unterstützt Menschen mit Behinderungen dabei, Persönliche Assistenz zu organisieren. WAG ist eine gemeinnützige Genossenschaft, die Persönliche Assistent_innen beschäftigt und umfassend zu allen Fragen rund um Persönliche Assistenz berät. Das Ziel ist es, dass möglichst viele behinderte Menschen ein selbstbestimmtes Leben führen können. Persönliche Assistenz ist der Schlüssel dafür.

Die Umsetzung und Eckdaten

Telefonanlage | Telefone

1 Unify OpenScape Business X3
rd. 35 unterschiedl. Systemtelefone
DECT-System
rd. 20 DECT-Mobilteile
rd. 45 unterschiedliche Headsets
Softphones

Software

myPortal for Desktop
AutoAttendant
BusinessAttendant
estos MetaDirectory

WAG Assistenzgenossenschaft

Modecenterstraße 14
1030 Wien
Mitarbeiter | ca. 700
www.wag.or.at

WAG 
Assistenzgenossenschaft

Die Herausforderung

Die vorhandene Cisco-Telefonanlage für die Standorte in Wien und St. Pölten sollte ausgetauscht und ein neues System implementiert werden, das einfache Funktionen wie Rufumleitung, Anruf heranholen oder eine zuverlässige Voicemail zur Verfügung stellt. Das neue Telefonsystem sollte die grundsätzlichen Anforderungen an ein Telefonsystem erfüllen und sollten die vielen unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeiter angepasst werden können. Für die Telefonvermittlung sollten zwei Blindenarbeitsplätze vorgesehen werden.

Die Lösung

Auf Basis der vielfältigen Herausforderungen stellte sich die moderne und zukunftssichere All-In-One-Telefonanlage von Unify als geeignete Lösung heraus. Die maßgeschneiderte Lösung umfasst:

- Einrichtung von Blindenarbeitsplätzen für die zentrale Telefonvermittlung der WAG | Braille-Tastatur, Sprachausgabe, Headsets im Konferenzmodus für Mitarbeiter_innen der Beratung
- TAPI-Anbindung zum Telefonieren aus kundeneigenen Programmen und Anbindung der vorhandenen Datenbank mit automatischer Synchronisierung, sodass immer der richtige Kontakt bei Anruf angezeigt wird oder gesucht und gewählt werden kann
- Unified Communications für alle | übersichtliche/einfache Steuerung der Telefonie-Funktionen über den Computer/die Software-Applikation – nicht zwingend über das Telefon
- unterschiedlichste Endgeräte | diverse IP-Tischtelefone, DECT-Mobilteile, Softphones
- unterschiedlichste Headsets | je nach Bedürfnis des Benutzers
- DECT-System | damit sich die MitarbeiterInnen frei in den Büroräumen bewegen können und dennoch erreichbar sind
- 2 SIP-Trunk-Amtsanschlüsse mit unterschiedlichen Rufnummern (Wien und St. Pölten) auf einer Telefonanlage (Wien)
- Vorbereitung für die geplante Integration von IP-Türsprechstellen

Die Kundenzufriedenheit

„Sabadello schaffte es ein Produkt anzubieten, das hardware- und softwareseitig die vielschichtigen Anforderungen einer barrierefreien Bedienung ermöglicht. Die Anlage erlaubt es flexibel auf Veränderungen zu reagieren. Neben der Beratung im Haus ist die telefonische Erreichbarkeit und das lange Gespräch mit Kund_innen und Mitarbeiter_innen im Außeneinsatz ein zentraler Bestandteil des täglichen Geschäftes. Hierfür bietet die neue Telefonanlage und die Unterstützung von Sabadello bei der Planung, Realisierung sowie dem Betrieb gute Voraussetzungen.“ Mag. Andreas Pöschek, GF.

sabadeo