

SOFT-CODEC-INTEGRATION

Medallia Global Headquarters

Die Q-SYS Plattform bietet All-in-one AV-Lösung für das Kundendienstunternehmen Medallia

📍 San Mateo, Kalifornien

Mehr als tausend weltweit führende Marken vertrauen auf die [Medallia Experience Cloud™](#) (SaaS) Plattform, um durch Kundenerfahrung in Echtzeit zu überzeugen und die Leistung zu verbessern. Nach dem kürzlichen Umzug der globalen Zentrale sollte die gesamte Infrastruktur konsolidiert und sämtliche AV-Systeme erweitert werden. Hierfür sollte die [Q-SYS Plattform](#) eine einfache Skalierungsmöglichkeit für kleine und große Besprechungsräume bieten. Überalterte Geräte, wiederholte Ausfälle und ein schlechter Kundendienst des vorherigen Anbieters veranlassten Medallia, nach einem anderen Anbieter zu suchen, der die Bedürfnisse des Unternehmens erfüllen konnte und bereit war, sich mit Kundendienst und Support zu engagieren.



“ **Q-SYS ist eines der besten und hilfreichsten Full-Service-Unternehmen, mit denen ich je zusammenarbeiten durfte.** ”

Hamilton Gordon

Global Head of AV and Collaboration, Medallia

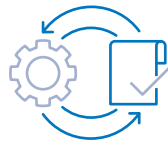
Anforderungen

Gil Lopez, Integrated Technology Architect bei [Teecom](#), empfahl Medallia Q-SYS für die Lieferung der kompletten Signalkette für die Audiowiedergabe - DSP, Endstufen und Lautsprecher. Dank der leistungsstarken Intel™-Prozessoren, der Robustheit und sicherheitskritischen Zuverlässigkeit eines Linux™-Echtzeit-Betriebssystems und der Interoperabilität der IEEE-Netzwerkstandards konnte Q-SYS alle Anforderungen von Medallia mit der Q-SYS Plattform erfüllen.



Einfache Bedienung

Medallia benötigte eine vertraute, einfache, knotenbasierte Lösung, die einfach funktioniert, ohne zeitaufwändig neue Prozesse einführen zu müssen.



Reduzierte Support-Last

Reduzierter Aufwand für den Support und automatisierte Prozesse. Insgesamt wollte die IT-Abteilung mit weniger Hardware und weniger Personal vor Ort mehr erreichen.



Skalierbarkeit und Standardisierung

Einfaches Hinzufügen von AV&C-Signalverarbeitung mit der Option auf Fernüberwachung und -steuerung zu einem späteren Zeitpunkt.

Medallia stand vor einer schwierigen Aufgabe: Sie mussten ein praktikables und benutzerfreundliches Konferenzsystem entwickeln, das für mehr als 1.200 Mitarbeiter in über 15 Niederlassungen weltweit standardisiert werden konnte. Die aktuelle [Zoom](#) Plattform bot zufriedenstellende Dienste für kleine Gruppen wie den Schreibtisch eines Benutzers oder einen Gemeinschaftsbereich, aber es wurde eine Lösung für größere Räume wie Sitzungssäle, Schulungsräume und große Meetings benötigt. Um potenzielle Probleme zu minimieren, wollte Medallia außerdem einen einzigen Anbieter akquirieren, der proaktiven, spezialisierten Service als Teil eines fokussierteren Liefernetzwerks mit verbesserter Verantwortung bietet.



Lösungen

Treiberlose USB-Integration mit Zoom

Die Q-SYS Webkonferenzlösung ermöglichte es Medallia, Zoom in den größeren Versammlungsräumen über eine Bridge vom Host-PC zum Q-SYS Core zu integrieren. Durch den Einsatz einer treiberlosen [Q-SYS I/O-USB Bridge](#) steht für die gesamte [Zoom](#)-Kommunikation Q-SYS Audio-Signalverarbeitung zur Verfügung, inklusive softwarebasierter akustischer Echokompensation (AEC), die eine optimale Sprachverständlichkeit unabhängig vom genutzten Raum gewährleistet. "Wir legen großen Wert auf unsere Fähigkeit, effektive Kommunikation zu fördern. Dies ist die perfekte Gelegenheit für uns, unsere Kultur zu präsentieren und zu fördern, daher war es wichtig, den Nutzern in diesen Räumen eine nahtlose Nutzererfahrung zu bieten", sagt Gordon.

Softwarebasierte Skalierbarkeit

Die großen Besprechungsräume des neuen Campus in San Mateo wurden mit einem [Q-SYS Core 110f Prozessor](#) konzipiert, dessen Audiosignal an eine [SPA2-60](#) 60-Watt -Zweikanal-Endstufe angeschlossen ist, die an sechs [AD-C6T](#) Deckeneinbaulautsprecher der AcousticDesign Serie angeschlossen ist. Die Audioverteilung für den AES67-fähigen Rummikrofon-Eingang und Line-Ausgang über das Q-LAN-Netzwerk erfolgte mit standardmäßigen NETGEAR-Netzwerk-Switches. Die Verwendung von Standard-IT-Geräten und -Protokollen ermöglichte es Medallia, die Q-SYS-Lösung als Standard für alle Standorte zu verwenden.

"Der Core 110f Prozessor ist fantastisch. Für unsere Standard-Raumtypen waren 16 Kanäle softwarebasierter AEC mehr als genug, und es war großartig, diese AEC ohne AEC-Karten mit Slot zu bekommen. In diesem Preisbereich bietet der Core 110f alles, was wir brauchten – und mehr", so Gordon weiter.

Die größeren 15x20 m großen Schulungsräume sollten teilbar sein und wurden ähnlich ausgestattet. Dieser Raum umfasste den integrierten Q-SYS Core 500i Prozessor (nun auf [Core 610](#)), die netzwerkfähige I/O-USB Bridge für treiberlose Konnektivität, [SPA Endstufen](#) und [Deckeneinbaulautsprecher der AcousticDesign Serie](#).

Ein großer Vorteil für Medallia ist, dass alle Q-SYS Core Prozessoren und Peripheriegeräte die gleiche [Q-SYS Scripting Engine](#) für die Anbindung und Konfiguration des Systems nutzen. Dadurch kann das Unternehmen schnell, effizient und kostengünstig skalieren, ohne bei neuen Räumen die Programmierung komplett ersetzen zu müssen.



Lösungen

IT-freundlich

„Q-SYS war sehr einfach zu implementieren, besonders für IT-Administratoren der ersten Ebene, die nicht über umfassende AV-Kenntnisse verfügten“, sagt Gordon. „Eine knotenbasierte Plattform ist ein großer Vorteil. Die Arbeit mit DAWs ist ähnlich, das macht das Systemdesign sehr leicht. [Q-SYS Designer Software](#) folgt dem gleichen intuitiven Signalfluss von Eingang zu Ausgang, der selbstverständlich und einfach zu erlernen war.“

Medallia suchte nach einer AV-Lösung, die zur Reduzierung des IT-Supports beitragen sollte. Die Einrichtung und Bedienung der Q-SYS Plattform war entsprechend einfach und erforderte nur wenige Eingriffe von IT-Mitarbeitern. „Wir haben ein schlankes IT-Team“, sagt Gordon. „Alles, was wir tun können, um mehr mit weniger Aufwand zu bewältigen, wird gefördert.“

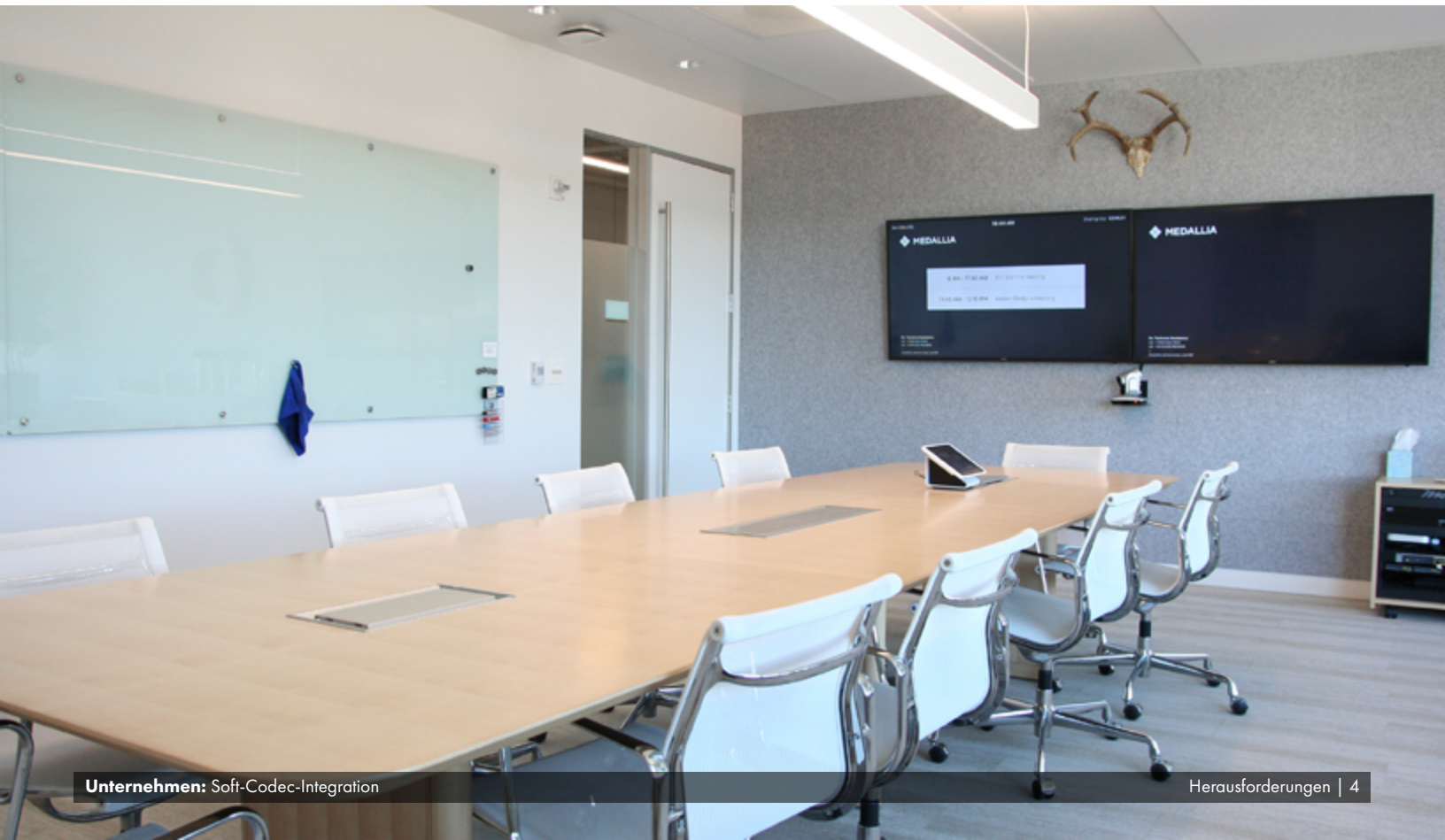
Die unkomplizierte [Schulung auf Q-SYS](#) war ebenfalls ein wichtiger Faktor bei der Wahl von Medallia für Q-SYS als AV-Systemanbieter. „Wir konnten Schulungen über die On-Demand-Schulungswebsite von Q-SYS durchführen. Sie waren sehr lehrreich, aber informell und entspannt. Es fühlte sich nie wie eine Verkaufsmaschine an“, so Davis weiter.

Kundendienst/Partnerschaften

Nachdem Medallia zuvor unter dem schlechten Support anderer Hersteller gelitten hatte, begrüßte das Unternehmen den aufmerksamen Ansatz von Q-SYS. „Q-SYS wirkte auf gute Weise kampflustig. Wenn es um den Service ging, haben Sie sich richtig reingekniet“, erklärt er. „Sie haben die Kultur des Silicon Valley von Anfang an verstanden, und der Service schien nicht von der Größe unserer Bestellung abhängig zu sein.“

Gordon fügt hinzu: „Das Team von Q-SYS hat die Zukunft der Soft-Codex bei vernetzten Systemen wirklich verstanden. Ihre technologische Vision passte zu unserer, und genau das war es, was wir wollten.“

Er fasst zusammen: „Q-SYS war einer der besten Full-Service-Anbieter, mit denen ich je arbeiten durfte. Es war die beste Entscheidung, die wir durch die End-to-End-Unterstützung von Cory Schaeffer (Global Enterprise Accounts) und Greg Mattson (Product Management) treffen konnten. Q-SYS war in allen Bereichen absolut zuverlässig, und wir haben die Entscheidung nie bereut.“



Lösungen

Globale Standardisierung

Die Entwicklung standardisierter AV-Systeme in allen sieben Niederlassungen weltweit war ein wichtiger Aspekt für Medallia. Ein entscheidender Faktor war dabei die Fähigkeit von Q-SYS, eine Lösung anzubieten, die weltweit beschafft und unterstützt werden kann. Mit Niederlassungen auf der ganzen Welt verfügt Q-SYS über die lokalen Mitarbeiter und direkten Beziehungen, die zur Umsetzung globaler Projekte erforderlich sind.

Ein einziger Anbieter

Medallia hat von der Wahl Q-SYS als einziger Anbieter für die Integration von Audio- und Videokonferenztechnik profitiert. Durch die direkte Zusammenarbeit mit dem Endanwender konnte Q-SYS eine tiefergehende Beziehung zu Medallia aufbauen und eine echte Partnerschaft mit dem Team des Unternehmens aufbauen.

Absolute Zuverlässigkeit

Medallia benötigt Systeme, die jederzeit funktionieren, unabhängig vom Standort. In diesen großen Besprechungsräumen mit größerem Kanalbedarf zeigt die Q-SYS Technologie ihre Stärken: Sie ermöglicht die einfache Anbindung von Soft-Codern und Drittanbieterprodukten ohne zusätzliche Hardware, was Kosten spart und dem IT-Team ein besser zugängliches System zur Verfügung stellt in Stand setzen und verwalten.



Q-SYS ist einer der weltweit führenden Hersteller von Audio-, Video- und Steuerungslösungen – für Meetingräume in Unternehmen bis hin zu Stadien. Unsere Systeme erleichtern Ihrem Team die Planung und Integration flexibler, skalierbarer Lösungen und native IT-Integration bereitzustellen, die Ihre Kunden erwarten.

qsys.com

© 2023 QSC, LLC, alle Rechte vorbehalten. QSC, Q-SYS™ und das QSC-Logo sind eingetragene Marken beim Patent and Trademark Office der USA und den Patentämtern anderer Länder.

QSC, LLC

1675 MacArthur Blvd.
Costa Mesa, CA 92626 USA

Telefon 1.714.957.7100

Fax 1.714.754.6174

Gebührenfrei 1.800.854.4079

Außerhalb der USA 1.714.754.6175