

Stetige Erreichbarkeit ist für Kurierdienst essenziell

Schnelle Datenkommunikation und
Telefonie sorgen für Transparenz
bei Flexpress

FLEXPRESS
Wir finden einen Weg



Effizient: Mobilfunk und Festnetz aus einer Hand

Das Unternehmen

Die Flexpress Verwaltungs GmbH bietet ihren Kunden das gesamte Spektrum eiliger Logistik- und Transportdienstleistungen – regional, national und weltweit mit Lkw, Kleintransporter, per Bahn, Flugzeug oder E-Bikes. Neben Briefen und Paketen transportiert das Unternehmen Laborproben, Blutkonserven, Ersatzteile jeglicher Art, Elektronik, Büromaterial und andere Waren mit Fahrzeugen bis zu einem zulässigen Gesamtgewicht von 3,5 Tonnen. Auch Gefahrguttransporte, Overnight-Kurierdienste und Lagerhaltung gehören zum Leistungsumfang. Als Teil des Gesamtlogistikkonzeptes einer Gartencenter-Kette übernimmt Flexpress auch bundesweit die Zustellungen aus Online-Verkäufen.

Flexpress beschäftigt an den Standorten Berlin (Zentrale), Braunschweig, Hamburg, Hannover und Nürnberg rund 100 Mitarbeiter.

Das Anforderungsprofil

Das Geschäft von Flexpress hängt von einer leistungsstarken Internet- und Mobilfunkverbindung ab. Das Unternehmen wickelt sämtliche Aufträge elektronisch ab und ortet seine Fahrzeuge per GPS. Zudem müssen die Fahrer jederzeit telefonisch erreichbar sein, insbesondere bei dringenden Lieferungen, die keine Verzögerung erlauben, oder wenn sich die Route kurzfristig ändert.

Die Transporteure erfassen Lieferdaten per Scanner in einer mobilen App und übertragen sie in Echtzeit an die Kunden. Flexpress legt daher großen Wert auf eine gute Mobilfunknetzverbindung, egal wo sich die Fahrer gerade befinden, und benötigt einen Sprach- und Datentarif zu attraktiven Konditionen. Auch die Internetverbindung in der Zentrale muss hohe Anforderungen erfüllen.

Unser passendes Angebot

- Festnetz (Telefonie und Internet) und Mobilfunk aus einer Hand
- Leistungsfähiges Mobilfunknetz: deutschlandweit hohe GSM-, UMTS- und LTE-Verfügbarkeit
- Mobilfunktarif O₂ Free Business – mit hohem Inklusivvolumen und Weitersurf-Garantie
- Flatrates für Telefonie und SMS in alle deutschen Netze, EU-Roaming und Schweiz inklusive
- O₂ All-IP Access und Voice – moderne Festnetztelefonie und Lösungen für den Internetzugang in Deutschland
- Anbindung über leistungsfähiges Glasfasernetz
- Guter Kundenservice mit persönlichem Account Manager



Unsere Business-Lösung

„Wir finden einen Weg.“ Mit diesem Slogan wirbt Flexpress auf seiner Website. Der Kurierdienst transportiert Güter jeder Art mit Fahrzeugen mit einem zulässigen Gesamtgewicht von bis zu 3,5 Tonnen, rund um die Uhr, mit individueller Betreuung und transparenter Preisgestaltung. Ob Laborproben, Blutkonserven, Ersatzteile für liegengebliebene Autos, Baumaterial oder dringende Dokumente – die Fahrer von Flexpress liefern dank guter Planung und permanentem Qualitätsmanagement ihre Fracht termingerecht ab.

1995 startete das Unternehmen als reiner Stadtkurierdienst am Standort Berlin. Seitdem erweiterte Flexpress sein Serviceangebot kontinuierlich und ist mittlerweile weltweit tätig. „Wir bieten unseren Kunden das gesamte Spektrum eiliger Logistik- und Transportdienstleistungen, von einfachen Kurierdiensten bis hin zur Entwicklung und Koordination komplexer, unternehmensexterner Versandkonzeptionen“, erklärt Flexpress-Geschäftsführer Felix Köhler. Dazu gehören Paketservices, Gefahrguttransporte und Speziallogistik wie Onboard-Courier-Services, bei denen ein Kurier beispielsweise ein dringendes Ersatzteil für eine Maschine per Flugzeug an Ort und Stelle bringt.

Direkte und schnelle Kommunikation mit den Kunden

Auf ihren Routen quer durch Deutschland, Europa oder auch weltweit sind die Kuriere auf ein gutes Mobilfunknetz angewiesen, für Telefonie und vor allem die Übertragung von Daten. „Wir legen größten Wert auf die Kommunikation mit unseren Kunden. Über das Smartphone sind unsere Mitarbeiter ortsunabhängig jederzeit erreichbar und können auch schnell zurückrufen“, sagt Köhler. Beispiel Onboard-Courier: Hier meldet sich der Kurier beim Kunden, wenn er am Start-Flughafen ankommt, sich am Gate befindet, in den Flieger steigt, am Ziel-Flughafen landet und schließlich noch einmal kurz bevor er das Ersatzteil übergibt.

Die hohe Erreichbarkeit der Kuriere ist für das Geschäft von Flexpress essenziell, da es bei sehr wichtigen Sendungen keine Verzögerung geben darf. Sämtliche Fahrzeuge werden via GPS getrackt. Dadurch kann die Disposition jederzeit bei Problemen reagieren und den Fahrern per Mobilfunk etwa Tipps für die beste und schnellste Route geben. Und auch bei den Fahrern hilft schnelle Datenübertragung: Sämtliche Aufträge werden elektronisch abgewickelt. Die Transporteure scannen die auftragsbezogenen Daten direkt in einer App auf ihrem Smartphone und übertragen sie in Echtzeit an die Kunden.

Datentarif wichtiger als Telefonie

„Für uns ist der mobile Datentarif wichtiger als die mobile Telefonie, da wir durch die GPS-Ortung und die elektronische Auftragsabwicklung per App ständig Daten übertragen“, erklärt Geschäftsführer Köhler. Flexpress hat daher einen Rahmenvertrag für rund 200 SIM-Karten mit dem Tarif O₂ Free Business L mit 30 Gigabyte Highspeed-Datenvolumen, Telefonie-Flatrate für Deutschland, Inklusivminuten für das EU-Ausland und zwei Multicards geschlossen. Die Mitarbeiter dürfen ihr Smartphone auch privat nutzen.

„O₂ Free Business ist optimal für uns, da wir innerhalb der EU via Flatrate telefonieren können und die Kosten für die Telefonate etwa in Osteuropa oder in der Türkei kaum ins Gewicht fallen. Für den seltenen Fall, dass Mitarbeiter ihr Datenvolumen

„Wir haben eine enge Kunden-Lieferanten-Beziehung, die Spaß macht. Ich kann unseren Account Manager bei O₂ Business jederzeit kontaktieren; er hat stets ein offenes Ohr und kümmert sich wirklich um unsere Anliegen.“



Felix Köhler
Geschäftsführer der
Flexpress Verwaltungs
GmbH

aufbrauchen, können sie immer noch mit bis zu 1000 Kbit/s weitersurfen“, sagt Köhler. Mit der Qualität der Mobilfunkverbindung ist er sehr zufrieden, seitdem Telefónica Deutschland sein O₂ Netz stetig ausbaut. Flexpress profitiert von immer höheren LTE-Kapazitäten, schnelleren Geschwindigkeiten und einer höheren Netzleistung bei der Nutzung von digitalen Anwendungen.

Gute Beratung und schnelles Internet

Besonders wertvoll ist für den Flexpress-Geschäftsführer die gute Betreuung durch einen persönlichen Ansprechpartner, den er noch aus E-Plus-Zeiten kennt und der ausschlaggebend für die Entscheidung für O₂ Business war. „Wir haben eine enge Kunden-Lieferanten-Beziehung, die Spaß macht“, betont Köhler. „Ich kann unseren Account Manager jederzeit kontaktieren; er hat stets ein offenes Ohr und kümmert sich wirklich um unsere Anliegen. Er informiert uns auch immer, wenn es günstigere Tarife gibt. Der Preis spielt natürlich bei der Menge an SIM-Karten auch eine Rolle.“

Daher war der Account Manager von O₂ Business auch erster Ansprechpartner, als Flexpress immer häufiger Probleme mit seinem Festnetzanschluss und der Internetverbindung beim vorherigen Anbieter hatte. „Die Kundenbetreuung bei unserem vorherigen Anbieter war schlecht, dessen Backoffice funktionierte nicht bei Reklamationen“, erinnert sich Köhler. Das wurde zum Problem, da der Kurierdienst auch in der Zentrale wegen der komplett elektronischen Auftragsabwicklung eine stabile und schnelle Internetleitung benötigt. Auch die Website, die über einen eigenen Server im Keller läuft, muss reibungslos funktionieren und die Anfragen der Kunden zum Lieferstatus ihrer Bestellungen bewältigen.

Das gilt insbesondere für Peak-Zeiten wie am Jahresende, in denen Flexpress binnen drei Tagen gemeinsam mit seinen Partnern Feuerwerkskörper für Silvester deutschlandweit an mehrere tausend Endkunden ausliefert; 2018 waren es rund 23.000. Die Kunden prüfen auf der Website von Flexpress immer wieder nach, wo sich ihre Ware gerade befindet.

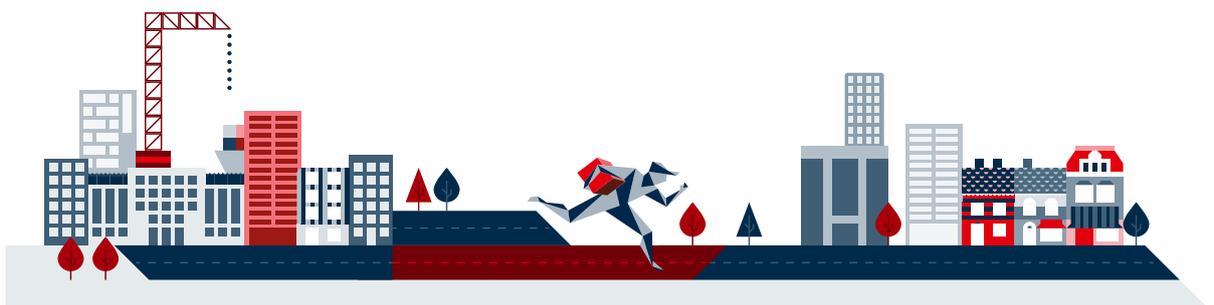
Der Kurierdienst buchte daher bei O₂ Business auch einen Festnetzanschluss für Internet O₂ All-IP Access mit einer direkten Glasfaserleitung, hoher Ausfallsicherheit sowie Bandbreiten bis zu 1 GBit/s im Down- und Upstream. Felix Köhler resümiert: „Damit reagiert unsere Website auch bei extrem hohem Traffic noch sehr schnell auf Anfragen. Im Unterschied zum vorherigen Anbieter löst O₂ Business unsere Probleme sehr schnell. Wir nutzen dazu die Hotline für O₂ Business Kunden, die uns schnell und kompetent unterstützt. Das erhöht die Ausfallsicherheit unserer Internetanbindung. Perfekter Service.“

Kundennutzen

Flexpress erhält einen für seine Anforderungen maßgeschneiderten Mobilfunkvertrag mit passendem Datenvolumen und Sprachtarif sowie eine gut verfügbare und schnelle Festnetzleitung ins Internet.

Weitere Vorteile

- Mobilfunk, Festnetz und Internet aus einer Hand – ein Ansprechpartner für die gesamte Telekommunikation
- Gute Erreichbarkeit der mobilen Mitarbeiter – Flexibilität für die Disposition
- Gut kalkulierbare Kosten
- Persönlicher Ansprechpartner, der jederzeit kontaktiert werden kann
- Zuverlässige Hotline, die im Support-Fall für schnelle und kompetente Hilfe sorgt



Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

 [o2business.de/twitter](https://twitter.com/o2business.de)

 [o2business.de/linkedin](https://www.linkedin.com/company/o2business.de)

 [o2business.de/xing](https://www.xing.com/profile/o2business.de)

 [o2business.de/youtube](https://www.youtube.com/channel/UC...)