

Mit Digital Phone mehr Komfort und **50%** geringere Kosten

Virtuelle Telefonanlage für zentralen
Kundenservice von Ontime Courier



Skalierbare Cloud-Lösung für Vieltelefonierer

Das Unternehmen

Die Ontime Courier GmbH hat sich seit der Gründung im Jahr 1995 auf den Versand von nationalen und internationalen Overnight- und Expresssendungen spezialisiert. Mit über 50 Mitarbeitern betreibt das Unternehmen in seiner Zentrale in München ein globales Versandlogistiksystem in mehr als 190 Ländern. Wöchentlich befördert Ontime Courier Tausende von Sendungen, Dokumenten und Paketen bis hin zu Paletten. Neben seiner eigenen Infrastruktur und eigenen Stationen nutzt der Logistikdienstleister unabhängige Expressliniennetzwerke und Logistikpartner weltweit. Das Schwesterunternehmen Ontime Onboard Courier GmbH im Verbund der Ontime Unternehmensgruppe führt überdies kurierbegleitete Transporte für medizinische Transplantate weltweit durch.

Das Anforderungsprofil

Die Ontime Courier GmbH garantiert ihren Kunden die schnellsten am Markt verfügbaren Laufzeiten und eine überdurchschnittliche Zuverlässigkeitsquote beim Versand zeitkritischer Sendungen. Das zentrale Serviceteam der Ontime Courier und der Ontime Onboard Courier in München ist für die weltweiten Kunden 24 Stunden am Tag per Mail, Telefon und Fax erreichbar, auch an Wochenenden und Feiertagen.

Um diesen Serviceanspruch erfüllen zu können, benötigt der Logistikdienstleister eine leistungsfähige Telefonanlage mit modernen Funktionen sowie einer Top-Sprachqualität. Die neue Anlage soll aus Kostengründen nicht „inhouse“ betrieben und betreut werden, sondern als stets aktueller Service aus der Cloud angeboten werden.

Unser passendes Angebot

- Digital Phone von O₂: virtuelle Telefonanlage aus der Cloud, gehostet in deutschen Rechenzentren
- Mehr als 160 Funktionen, von Fax bis Telefonkonferenz, an Smartphone und Computer nutzbar
- Keine teure Anfangsinvestition, kein Wartungsaufwand
- Stets die neueste IP-Technik, automatische Updates zentral für alle Standorte



Unsere Business-Lösung

Die Ontime Courier GmbH in München transportiert fast alles: wichtige Dokumente, Filmausrüstungen, Kollektionen, Mustersendungen, Messeequipment, verderbliche Güter, Ausstellungsstücke, elektronische und medizinische Geräte, Ersatzteile, gekühlte Frischware und vieles mehr. Dabei garantiert der Expressversanddienstleister seinen Kunden die schnellsten am Markt verfügbaren Laufzeiten: Nationale Expresssendungen erreichen ihr Ziel zuverlässig bis maximal 12 Uhr am nächsten Arbeitstag, bei internationalen Expresssendungen benötigt das Münchner Unternehmen nur unwesentlich länger.

Gewerbliche Kunden können Ontime Courier und Ontime Onboard Courier in München telefonisch, per Fax, E-Mail oder online mit einer Sendung beauftragen. Die zentrale Auftragsannahme und die Kundenberatung sind rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen, mit persönlichen Ansprechpartnern besetzt, ganz ohne sprachgesteuerte Computer-Hotline. Auf diese Weise kann das Unternehmen schnell reagieren und zu jeder Zeit in den Transportprozess eingreifen: „Dadurch lassen sich kurzfristige Änderungswünsche schnell umsetzen und Fehlroutings können auf diese Weise proaktiv vermieden werden“, sagt Dr. Dieter Kraft, Geschäftsführer der Unternehmensgruppe Ontime Courier.

Veraltete Hardware, Wechsel auf VoIP

Um die Overnight- und Expresssendungen schnell und sicher an ihr Ziel zu bringen, wählt die Ontime Courier GmbH tagesaktuell den jeweils besten Versandweg aus. Dabei arbeitet der Expressversanddienstleister flächendeckend mit nationalen und internationalen Expressnetzwerken und Versandagenturen zusammen – insgesamt mit mehr als 350 Partnern. „Unsere Mitarbeiter müssen extrem wach im Kopf sein, um jeden Kunden bestmöglich zu beraten und den idealen Versandweg für ihn zu generieren. Im Zweifelsfall müssen sie auch mal umschalten können und eine andere, bessere Lösung zusammen mit unseren weltweiten Partnern finden – das heißt, wir sind ständig in Kommunikation mit allen Seiten“, erläutert Kraft.

Herzstück für die Arbeit im Münchner Büro war bis Frühjahr 2019 eine ISDN-Telefonanlage, die bereits in die Jahre gekommen war. Für die wachsende Belegschaft gab es nicht genügend Nebenstellen. Zudem stand der Wechsel auf die neue Telefoniegeneration, Voice over IP (VoIP), an. Bei der Frage, was danach kommen sollte, gab es im Wesentlichen zwei Optionen: die Anschaffung einer neuen eigenen Telefonanlage von einem der verschiedenen Anbieter oder die Nutzung als Online-Service. Ontime Courier entschied sich für eine Cloud-Lösung: „Letztlich war es eine Kostenfrage und eine Frage des Betreuungsaufwands“, sagt Kraft. „Wir wollten nicht wieder eine eigene Telefonanlage installieren und diese dann aufwendig selbst warten.“

Empfehlung vom Markt

Vonseiten verschiedener Marktteilnehmer erhielt Dieter Kraft eine Empfehlung für die virtuelle Telefonanlage Digital Phone von O₂. Die Lösung stellt ihre volle Funktionalität als Service aus dem Internet bereit. Dieser kann überall genutzt werden, wo eine Verbindung ins Internet besteht. Weil sich damit mehrere, auch internationale Standorte sowie alle mobilen Endgeräte einbinden lassen, ist auch die von Dieter Kraft angedachte zentrale Rufnummer für die Unternehmensgruppe möglich. Mit Digital Phone von O₂ erhält Ontime Courier zudem für zukünftiges Wachstum eine ausreichende und passende Anzahl an Nebenstellen, denn die virtuelle Telefonanlage kann für die Nutzung vom Kleinunternehmen bis zum Konzern skaliert werden. Nutzer beziehungsweise sogenannte Seats können monatlich zu- und abgebucht werden.

„Ich finde virtuelle Lösungen wie Digital Phone extrem praktisch. Die monatlichen Kosten sind gut kalkulierbar und ich muss die Telefonanlage nicht intern warten lassen. Software und Updates beziehen wir von O₂ Business. So haben wir immer die aktuellste Lösung – das ist für mich die bessere Alternative.“

Dr. Dieter Kraft
Geschäftsführer der
Ontime Courier GmbH
und der Ontime
Unternehmensgruppe

Das Angebot von O₂ Business – Ontime Courier ist seit Langem Mobilfunkkunde der Telefónica Tochter – überzeugte den Geschäftsführer vollends. So entschied er sich im Frühjahr 2019 für den Wechsel der Festnetz-Telefonielösung. Dieter Kraft hat keine Berührungsängste mit der Cloud: „Im Gegenteil, ich finde virtuelle Lösungen wie Digital Phone von O₂ extrem praktisch. Die monatlichen Kosten sind gut kalkulierbar und ich muss die Telefonanlage nicht intern warten lassen. Software und Updates beziehen wir automatisch von O₂ Business. So haben wir immer die aktuellste Lösung – das ist für mich die bessere Alternative.“

Derzeit wird Digital Phone am Standort München eingeführt. Der Geschäftsführer steuert den Übergang von der alten eigenen Telefonanlage zum neuen Provider selbst und ist mit dem Fortschritt zufrieden. Feste Erwartungen an die neue Cloud-Telefonie hat er bereits: „Wir erwarten eine deutliche Reduzierung der Gesprächskosten um bis zu 50 Prozent. Das Gleiche gilt für die Betreuung der Anlage, die wir dann auch nicht mehr in dem Maße wie bisher haben.“ Was die Funktionen von Digital Phone angeht, so hat Dieter Kraft schon einige für die nahe Zukunft im Blick: „Wir können dann nationale und internationale Rufnummern direkt aus unserer Kundendatenbank über den Bildschirm anwählen und Faxe vom PC aus verschicken. Ich bin mir sicher, wir werden einige Vorteile für uns nutzen und schätzen lernen.“

Kundennutzen

Mit Digital Phone von O₂ muss die Ontime Courier GmbH nicht in eine teure Telefonanlage investieren, sondern bezieht alle Funktionen auf Nutzerbasis zu moderaten monatlichen Kosten aus der Cloud.

Weitere Vorteile

- Deutlich weniger Betreuungs- und Administrationsaufwand durch eigene IT oder externe IT-Techniker erforderlich
- Erheblich niedrigere Telefonkosten
- Neue Funktionen wie direkte Anwahl von Rufnummern über den Arbeitsplatzcomputer und Faxversand vom PC
- Zentrale internationale Rufnummer für gesamte Unternehmensgruppe möglich
- Enge Zusammenarbeit zwischen eigener Technik und Technikteam von O₂ im Zuge der Portierung von der alten Telefonanlage auf die cloudbasierte Lösung



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...)