

Dank Digital Phone mit der Firmen- nummer auch auf die Skipiste

Ortsunabhängig telefonieren
mit der virtuellen Telefonanlage
von O₂ Business



Digital Phone von O₂ Business: Mobiltelefone als vollwertige Nebenstellen der Telefonanlage

Das Unternehmen

Die E&P Reisen und Events GmbH mit Sitz in Köln hat sich unter der Marke E&P Events auf die Konzeption und die Realisierung von Meetings, Incentive-Reisen, Tagungen und weiteren Firmenevents spezialisiert. Zum Angebot des Unternehmensbereichs E&P Reisen zählen insbesondere Winterurlaube, Skiwochenenden und Kurztrips sowohl für Einzelbucher als auch für Gruppenkunden wie Universitäten, Skiclubs oder andere organisierte Gruppen.

E&P Reisen betreibt in Österreich und der Schweiz mit ihren Tochtergesellschaften acht Hotels und Gasthöfe, die als „Sportclubs“ mit eigenem Personal geführt werden. Eventreisen mit bis zu 2000 Teilnehmern sowie Individualreisen in Ferienwohnungen und Pensionen in weiteren Wintersport-Destinationen runden das Portfolio ab.

Das Unternehmen wurde 1995 von Rolf Petersen und Oliver Endlicher gegründet. Was zunächst aus Freude am Skifahren neben dem Studium begann, entwickelte sich bis heute zu einem anerkannten Markenunternehmen mit rund 30 festen Mitarbeitern in Köln und saisonal bis zu 60 Mitarbeitern in Österreich und der Schweiz.

Das Anforderungsprofil

E&P Reisen hat kein klassisches Ladengeschäft, sondern wickelt die Buchungen seiner Kunden komplett über Internet, E-Mail und Telefon ab. Die Mitarbeiter im hauseigenen Kundencenter sind somit auf ein leistungsfähiges Internet und eine moderne Telefonanlage angewiesen. Als sich 2018 das Ende von ISDN abzeichnete, empfahl der externe IT-Beauftragte dem Reiseveranstalter den Wechsel auf eine virtuelle Telefonanlage. Diese sollte einfach in der Handhabung sein sowie eine Integration der Diensthandy unabhängig vom Anbieter ermöglichen. Eine zukünftige Kosteneinsparung war ein weiteres Argument. Zudem war gewünscht, Auslandsdestinationen für Kunden zum Festnetztarif erreichbar zu machen. Ein schneller und direkter Draht zum Festnetzanbieter stand ebenfalls auf der Wunschliste.

Unser passendes Angebot

- Digital Phone von O₂ Business: virtuelle Telefonanlage, ortsunabhängiger Festnetzanschluss, einheitliche Rufnummer für alle Endgeräte
- Mehr als 160 Funktionen, von Handyeinbindung bis Telefonkonferenz, am Smartphone oder Computer zu bedienen
- Flexible Tarifmodelle, die eine individuelle Anpassung bieten
- Integration von Standard-IP-Endgeräten als vollwertige Systemtelefone
- Einfache Inbetriebnahme, keine zwingende Notwendigkeit eines Technikers
- Stets die neueste IP-Technik, zentrale Updates für alle Standorte



Unsere Business-Lösung

Wintersportfans kamen im vergangenen Winter voll auf ihre Kosten. So viel Schnee gab's in den meisten Skigebieten schon lange nicht mehr – und so waren die Ski- und Eventreisen der E&P Reisen und Events GmbH wieder gut gebucht. Im vergangenen Winter lockte der Kölner Reisespezialist unter anderem mit Wintersportreisen nach Saalbach-Hinterglemm und Davos, bot Kurztrips nach Lenzerheide und ins Montafon an und organisierte wie jedes Jahr eine seiner drei inzwischen legendären Eventwochen, der Ski & Boarderweek mit 1900 Teilnehmern nach Val Thorens, Europas höchstgelegener Skistation. Pulverschnee vom Feinsten ist da fast schon garantiert.

Wer eine Wintersportreise bei den Kölnern buchen möchte, schaut ins Internet. Alle Angebote des Reiseveranstalters können direkt über dessen Webseite gebucht werden. Wer darüber hinaus Fragen zu einer Reise hat oder sich vorab beraten lassen möchte, ruft die Mitarbeiter im hauseigenen Kundencenter von E&P an, mailt oder nutzt den WhatsApp Chat. Und wer seinen zukünftigen Ski-Guide in einem der acht Sportclubs von E&P vorab erreichen möchte, um die Frage nach dem besten Skiwachs zu erörtern, meldet sich direkt bei ihm. „Wir haben viele Stammkunden, die schon jahrelang mit uns auf Reisen gehen oder eines unserer großen Ski-Events in den französischen Alpen buchen. Mit vielen von ihnen haben wir vor Kurzem unser 25-jähriges Jubiläum gefeiert“, verrät Lucas Stapelberg, Projektmanager bei E&P Reisen und Events GmbH.

Keine Berührungängste mit der Cloud

Dass Internet, Mobilfunk sowie eine leistungsfähige Telefonanlage für E&P Reisen unentbehrliche Arbeitsmittel sind, versteht sich bei diesem Geschäftsmodell von selbst. Daher zögerte die Geschäftsführung auch nicht lange, als ihr externer IT-Berater im Frühjahr 2018 eine Modernisierung der Telefonanlage empfahl, nicht zuletzt im Hinblick auf das bevorstehende Ende von ISDN und die Einführung der IP-Technologie. Bei der Überlegung, welcher Art die neue IP-fähige Anlage denn sein sollte, stand sehr bald fest, dass E&P Reisen sich für eine virtuelle Telefonanlage entscheiden würde. Da sich der Reiseveranstalter mit seinem Geschäftsmodell in der virtuellen Welt zuhause fühlt, gab es von Anfang an keine Berührungängste mit Cloud-Systemen. Die Frage war nur, welches System die eigenen Anforderungen am ehesten erfüllen würde.

Technischer Clou ausschlaggebend

Im Mai und Juni 2018 holte E&P Reisen Informationen und Angebote verschiedener Anbieter ein – und machte dabei sehr gemischte Erfahrungen. „O₂ Business war sehr engagiert, uns als Kunden zu gewinnen. Die Mitbewerber kamen nach unserem Eindruck nicht so wirklich hinterher, zum Teil haben Angebote lange auf sich warten lassen. Bei O₂ Business hat uns das ganze Prozedere gut gefallen“, berichtet Stapelberg.

Doch wirklich entscheidend war das allein nicht. E&P Reisen informierte sich sehr genau über die Leistungsmerkmale der verschiedenen Systeme – und entschied sich dann für Digital Phone von O₂ Business. Ausschlaggebend war unter anderem ein technischer Clou der Anlage: die netzanbieterunabhängige Einbindung der Mobiltelefonie. „Der Grund, warum wir uns für die virtuelle Telefonanlage Digital Phone von O₂ Business entschieden haben, war, dass unsere Mitarbeiter die Firmenfestnetznummer auch auf ihren Handys nutzen können. Das konnte die Konkurrenz nicht bieten“, sagt Stapelberg.

„Der Grund, warum wir uns für die virtuelle Telefonanlage Digital Phone von O₂ Business entschieden haben, war, dass unsere Mitarbeiter die Firmenfestnetznummer auch auf ihren Handys nutzen können.“



Lucas Stapelberg
Projektmanager bei E&P
Reisen und Events GmbH

Im Ausland zu Festnetzbedingungen telefonieren

Bei Digital Phone von O₂ Business gelten Mobiltelefone als vollwertige Nebenstelle, unabhängig vom Netzanbieter. Ein E&P-Mitarbeiter, ganz gleich ob Festangestellter oder Saisonarbeitskraft im Skigebiet, muss sich dazu nur die Digital Phone App im Apple App Store oder im Google Play Store herunterladen. Danach wird er einfach in die virtuelle Telefonanlage eingebunden. Über die App kann der Mitarbeiter dann sein Mobiltelefon parallel mit zwei Telefonnummern verwenden – mit der Mobilfunknummer und der Firmenfestnetznummer von E&P Reisen. Das gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende Telefonate – unabhängig vom Mobilfunkanbieter. „Unsere Mitarbeiter können ihr eigenes Handy nutzen und über dieses mit unserer Kölner Rufnummer telefonieren, ganz gleich ob sie in Deutschland oder im Ausland sind. Das ist nicht nur für uns günstiger. Auch unsere Kunden müssen keine teuren Mobilfunknummern im Ausland anrufen, wenn sie mit ihrem Ski-Guide oder den Reisebegleitern sprechen wollen. Sie telefonieren zu deutschen Festnetzbedingungen mit unseren Mitarbeitern. In der Regel ist das ja heute oft per Festnetzflatrate kostenlos möglich“, erläutert Stapelberg die Vorteile der Mobiltelefonintegration.

Bevor 2018 die neue Wintersaison startete, installierte E&P die neue virtuelle Telefonanlage mit dem passenden Internet-Festnetzanschluss O₂ All-IP. Vorsorglich richtete der Reiseveranstalter zunächst rund 60 Nebenstellen ein, um auf jeden Fall genügend zur Verfügung zu haben. Nach einigen Monaten war klar, dass 50 genügten – die überzähligen wurden einfach und problemlos über die webbasierte Benutzeroberfläche der Anlage abgemeldet. Dank O₂ All-IP hat E&P bei seiner Telefonie und beim Internetzugang nun einen modernen Standard, mit bis zu 100 MBit/s im Downstream und 40 Mbit/s im Upstream. Eine zusätzliche technische Infrastruktur, die Anschaffungs- und Betriebskosten verursachen würde, ist dazu nicht nötig.

Über die webbasierte Benutzeroberfläche verwaltet Projektleiter Lucas Stapelberg das Digital Phone von O₂ Business seither selbst und passt die Einstellungen dem aktuellen Bedarf des Unternehmens an. „O₂ Business hatte uns damals angeboten, einen Techniker vorbeizuschicken, um die Anlage einzurichten. Mit Unterstützung unseres eigenen externen IT-Beraters habe ich das aber selbst ganz gut hinbekommen, der Rest ist Learning by Doing“, so Stapelberg. Mittlerweile hat der Projektmanager die Anlage gut im Griff und kann seinen Kollegen bei neuen Anforderungen helfen, beispielsweise wenn sie eine weitere Nebenstelle im Kundencenter in die Pick-up-Gruppe integrieren oder ihre Rufumleitung ändern möchten. Auch die neue E-Mail-Fax-Funktion von Digital Phone hat sich bewährt. Das alte Faxgerät steht zwar noch auf seinem Platz, hat aber seinen Dienst quittiert, weil es nicht mehr benötigt wird. Als nächste Funktion wird sich Lucas Stapelberg mit den Conference-Calls beschäftigen, doch dafür hat er wohl erst nach der Wintersaison Zeit.





Kundennutzen

Bei Digital Phone von O₂ Business kann E&P Reisen die Mobilfunkgeräte seiner festen und freien Mitarbeiter in die virtuelle Telefonanlage einbinden – und zwar unabhängig von deren Netzanbieter.

Weitere Vorteile

- Moderne, zeitgemäße IP-Telefonanlage ohne zusätzlichen Platzbedarf im Serverraum
- Kunden erreichen E&P-Mitarbeiter in Destinationen im In- und Ausland über Firmenummer zu deutschen Festnetzbedingungen
- Firmenummer per App auf den Mobilfunkgeräten der Mitarbeiter nutzen; über diese Nummer telefonieren sie zu deutschen Festnetzbedingungen
- Einfaches Hinzu- und Abbuchen von Nebenstellen
- Schnelle und direkte Verbindung zum Serviceteam und zum festen Account Manager
- Bessere Verteilung der Anrufe im Kundencenter durch Komfort- und Anlagenfunktionen wie Pick-up-Gruppen (Kollegen können ankommende Gespräche stellvertretend für den eigentlich Angerufenen übernehmen) und anderen





E&P Reisen und Events GmbH

Aachener Straße 326–328
50933 Köln
Tel.: +49 221 2722 7620
Tel.: +49 221 2722 760
Fax: +49 221 2722 7610
info@ep-reisen.de
ep-events.de
ep-reisen.de


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...)