

Standort- unabhängige Festnetz**netz**lösung

Eine Telefonielösung für die
N+S Staplerservice GmbH



Mehr Effizienz dank Mobilfunk und Festnetz aus einer Hand

Das Unternehmen

Als herstellerunabhängiger Servicepartner steht die N+S Staplerservice GmbH ihren Kunden im nordbayerischen Raum nicht nur beim Kauf und der Anmietung von neuen und gebrauchten Staplern, sondern auch mit einem umfassenden Serviceangebot zur Seite: Neben der Ersatzteilbeschaffung und der Reparatur kümmert sich das zehnköpfige Team auch um die Prüfung nach den Unfallverhütungsvorschriften (UVV) und um die Abgasuntersuchung. Zum Familienbetrieb zählen eine moderne Werkstatt sowie ein mobiler Kundendienst. Fünf ausgebildete und erfahrene Außendienstmonteure sind von Stützpunkten in ganz Nordbayern aus unterwegs. Dank kurzer Anfahrtswege reduziert sich im Schadensfall die Reaktionszeit auf maximal zwei Stunden. Auf diese Weise hält N+S Staplerservice die Ausfallzeit der Geräte so kurz wie nur möglich.

Das Anforderungsprofil

Die Kunden von N+S Staplerservice sind ihrem Dienstleister seit vielen Jahren, wenn nicht Jahrzehnten, treu. Die meisten kennen die Festnetznummer des qualitätsbewussten Familienunternehmens längst auswendig oder haben sie zumindest fest in ihren Geräten gespeichert. Ein Wechsel der Rufnummer durch den Umzug von Schwaig bei Nürnberg ins 25 Kilometer entfernte Hersbruck barg das Risiko, dass Kunden N+S Staplerservice telefonisch nicht mehr so einfach wie bisher hätten erreichen und dann zu einem anderen Dienstleister hätten wechseln könnten. Deshalb will das Unternehmen seine alte Rufnummer auf die neue Festnetznummer mit Hersbrucker Vorwahl umleiten. Von seinem Telefoniepartner erwartet das Familienunternehmen ein umfassendes Rundum-Angebot für Festnetz- und Mobilfunk sowie einen persönlichen Service.

Unser passendes Angebot

- Umfassendes Telekommunikations-Portfolio: Festnetz (Telefonie und Internet), virtuelle Telefonanlage, Mobilfunk – alles aus einer Hand
- Leistungsfähiges Mobilfunknetz: Deutschlandweit hohe GSM-, UMTS- und LTE-Verfügbarkeit
- Durchgängig digitale Netze
- Moderne Festnetztelefonie und Internetzugangslösungen in Deutschland; Anbindung über leistungsfähiges DSL/VDSL- oder Glasfaser
- Digital Phone: virtuelle Telefonanlage in deutschen Rechenzentren
- Flexible Mobilfunk-Tarifmodelle mit Flatrates
- O₂ Free Business – Datenvolumen mit Weitersurf-Garantie
- guter Kundenservice mit persönlichem Account Manager



Unsere Business-Lösung

Wenn Firmen im nordbayerischen Raum bei der N+S Staplerservice GmbH einen Gabelstapler mieten oder kaufen, können sie sicher sein, dass sie im Schadensfall oder bei einem Wartungstermin nicht im Regen stehen gelassen werden. Zum zehnköpfigen Familienbetrieb gehören eine moderne Werkstatt sowie ein mobiler Kundendienst: Fünf sehr gut ausgebildete und erfahrene Außendienstmonteure sind von Stützpunkten in ganz Nordbayern aus unterwegs, um Kunden mit Know-how, Ersatzteilen, Reparaturen und Wartungsarbeiten zu unterstützen. Dank der kurzen Anfahrtswege bleiben Reaktions- und Ausfallzeiten so gering wie möglich.

Sämtliche Anfragen ihrer Kunden koordiniert N+S seit September 2018 von ihrem neuen Firmensitz im fränkischen Hersbruck aus. Davor war der Fachbetrieb mehr als 20 Jahre lang in Schwaig bei Nürnberg ansässig. Regional bedeutete der Umzug im Prinzip keine große Veränderung, denn der alte und der neue Firmensitz liegen gerade einmal 25 Kilometer voneinander entfernt. Doch seine bisherige, bei den meisten Kunden seit Jahrzehnten bekannte Rufnummer konnte N+S aufgrund des veränderten Vorwahlbereichs nicht mitnehmen. Dieser kritisch eingeschätzte Aspekt war lange vor dem Umzug ein sehr wichtiges Thema, wie Lutz Motschmann, Geschäftsführer der N+S Staplerservice GmbH, verrät: „Verlässliche und gleichbleibende Kontaktdaten sind für unser Geschäft essenziell. Der direkte Draht läuft hier vorwiegend über die zentrale Firmennummer, und die ist nun einmal im Festnetz.“

Rufumleitung in einen anderen Vorwahlbereich

Bereits im Frühsommer 2018 bemühte sich N+S bei seinem damaligen Festnetzanbieter um eine auf Dauer angelegte oder zumindest zeitweilige Rufumleitung. Doch die war zum Erstaunen des Fachbetriebs nicht möglich: „Der damalige Anbieter hat uns klar gesagt, dass eine Rufumleitung von der alten auf die neue Festnetznummer nicht möglich sei, weil es sich um einen anderen Vorwahlbereich handle“, berichtet Motschmann. In Zeiten moderner IP-Kommunikationsnetze überraschte die Aussage. Und da sich der Familienbetrieb ohnehin seit längerem vom damaligen Anbieter nicht allzu gut betreut fühlte, sah sich N+S nach einem anderen Telefonie-Anbieter um.

Fündig wurde der Fachbetrieb bei O₂ Business mit der virtuellen Telefonanlage Digital Phone. Die Lösung basiert auf der modernen IP-Technologie und stellt ihre Funktionen als Service über das Internet bereit. Das bedeutet, die Telefonverbindung kann überall genutzt werden, wo eine Verbindung ins Internet besteht – also sowohl in Schwaig als auch in Hersbruck. „O₂ Business hat mit Digital Phone für uns die Möglichkeit geschaffen, eine entsprechende Rufumleitung einzurichten – und das Ganze hat gut funktioniert. Wenn unsere Kunden heute über die alte Festnetznummer anrufen, werden sie an den neuen Standort umgeleitet“, lobt Motschmann.

Standortunabhängig unter einer Geschäftsnummer erreichbar

So wie das mobile Internet seinen Nutzern neue Möglichkeiten eröffnet, bietet auch die virtuelle Telefonanlage Digital Phone dem Familienbetrieb zahlreiche neue Funktionen, die das tägliche Arbeiten erleichtern: Dazu gehören zum Beispiel Telefonkonferenzen, die Anrufverteilung, Warteschleifen für Hotlines, die Weiterleitung von Mailbox-Nachrichten als Audio-Anhang per E-Mail und vieles mehr.

Über Digital Phone lassen sich zudem mehrere Standorte, Home-Offices sowie mobile Endgeräte einbinden. So kann beispielsweise Motschmanns Ehefrau, die im Betrieb mitarbeitet,

„Wir bekommen von O₂ Business ein stimmiges Gesamtangebot für Festnetz und Mobilfunk, das genau zu unseren Bedürfnissen passt. Dazu kommen noch die Möglichkeiten von Digital Phone, die unsere Telekommunikation ins digitale Zeitalter bringen.“



Lutz Motschmann,
Geschäftsführer der
N+S Staplerservice GmbH

aber nicht täglich im Büro ist, den Anschluss mit der neuen Geschäftsnummer sowohl am Smartphone als auch auf ihrem PC mit dem Programm Softphone nutzen. Andere Mitarbeiter von N+S sind immer und überall unter ein und derselben Festnetznummer erreichbar.

Dass die Services von Digital Phone völlig standortunabhängig sind, hatte für N+S einen weiteren Vorteil: „Wir konnten bereits am alten Standort das Internet für den neuen Standort einrichten und schon vor dem Umzug die künftige Rufnummer des neuen Standorts in der virtuellen Telefonanlage aktivieren“, berichtet Motschmann. Und sollte N+S in Zukunft wachsen und weitere Mitarbeiter einstellen, können leicht weitere Nebenstellen hinzugebucht werden. Denn Digital Phone ist von 2 bis 249.000 Nebenstellen skalierbar. Die Rechenzentren, in denen der Service für Digital Phone gehostet wird, liegen in Deutschland und sind redundant ausgelegt. Eine abhörsichere Verschlüsselung lässt sich hinzubuchen. IP-Telefone können einfach mit dem lokalen Netzwerk im Unternehmen (LAN oder WLAN) verbunden und per User-Log-in sogar von wechselnden Anwendern genutzt werden.

Alles aus einer Hand: Mobilfunk und Festnetz

N+S legte von Anfang an Wert darauf, eine Kommunikationslösung aus einer Hand zu bekommen. So beschloss der Fachbetrieb, Digital Phone mit einem Festnetzanschluss für Internet O₂ All-IP Asymmetrisch 50 Mbit/s bei O₂ Business zu buchen. Außerdem wechselte das Unternehmen auch mit dem Mobilfunk zu Telefónica Deutschland. Der Anbieter machte ihm mit O₂ Free Business M ein attraktives Tarifangebot mit einem High-speed-Datenvolumen von 15 GB, das jederzeit aufgestockt werden kann. Die bisherigen Mobilfunknummern konnte der Staplerservice selbstverständlich mitnehmen. Im Juli 2018 schloss N+S einen entsprechenden Rahmenvertrag mit O₂ Business ab, der eine Telefonie- und SMS-Flat in alle deutschen Netze, Inklusiv-Minuten ins EU-Ausland sowie ein kostenloses Roaming für die Schweiz beinhaltet.

Unterwegs nutzen Motschmann und seine Mitarbeiter ihre Smartphones und Tablets dazu, um E-Mails und SMS zu lesen und zu versenden oder zum Aufbau eines Hotspots für das Notebook. Die Daten werden dann mit den Firmenrechnern synchronisiert. Was die Netzabdeckung angeht, ist man bei dem Fachbetrieb im Großen und Ganzen zufrieden. „Natürlich haben wir in Nordbayern hier und da ein Funkloch, wo vorher keines war. Dafür haben wir aber jetzt an Stellen, wo der Empfang vorher schlecht war, eine bessere Netzabdeckung“, sagt Motschmann.

Er schätzt es auch sehr, dass sein Unternehmen ein vollständiges Telekommunikationsangebot aus einer Hand nutzt: „Wir bekommen von O₂ Business ein stimmiges Gesamtangebot für Festnetz und Mobilfunk, das genau zu unseren Bedürfnissen passt. Dazu kommen noch die Möglichkeiten von Digital Phone, die unsere Telekommunikation ins digitale Zeitalter bringt.“

Letztlich ausschlaggebend ist für den N+S-Geschäftsführer die gute Betreuung durch O₂ Business. „Was das Schöne ist“, bemerkt Motschmann, „wir haben jetzt einen direkten Ansprechpartner, den ich jederzeit kontaktieren darf und der sich auch wirklich um unsere Anliegen kümmert.“ Zuletzt war das beispielsweise bei der Installation der neuen Telefonanlage mit den einzelnen Nebenstellen der Fall: Bei der Anlage funktionierte anfangs nicht alles ganz so wie gewünscht. N+S telefonierte daraufhin mit dem persönlichen Ansprechpartner bei O₂ Business, der umgehend reagierte und die Anlage „auf dem kurzen Dienstweg umprogrammierte“, wie Motschmann es beschreibt. Sein Fazit: „Wir fühlen uns gut betreut, das war eben vorher nicht der Fall.“





Kundennutzen

N+S Staplerservice erhält mit Digital Phone, der virtuellen Telefonanlage von O₂ Business, die Möglichkeit, seine alte Festnetznummer auf die Rufnummer am neuen Firmensitz umzuleiten – und das, obwohl dieser in einem anderen Vorwahlbereich liegt.

Weitere Vorteile:

- Aktivierung der neuen Rufnummer bereits vor dem Umzug
- Digital Phone: sichere IP-Technologie für flexibles Arbeiten, Einbindung mehrerer Standorte, Home-Offices und aller mobilen Geräte, große Skalierbarkeit
- moderne Funktionalitäten wie Telefonkonferenzen, Anrufverteilung, Weiterleitung von Mailbox-Nachrichten und anderen
- Mobilfunk, Festnetz, Internet und Telefonanlage aus einer Hand
- direkter Ansprechpartner, der jederzeit kontaktiert werden kann und sich schnell und flexibel um Anliegen kümmert

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

twitter.com/o2business

linkedin.com/company/telefonica-germany/

xing.com/net/o2business

telefonica.de/youtube