SUCCESS STORY

CLOUD-TELEFONIE BEI UHLSPORT –

Weniger Aufwand, bessere Erreichbarkeit und etwa 74 % geringere Kosten



Kundenstimme:
Markus Raidt,
IT-Leiter uhlsport GmbH

Die Ausgangslage
Der Sportartikelhersteller uhlsport mit Sitz in Balingen stand vor etwa einem Jahr vor einer Herausforderung: Die bestehende Telefonielösung wurde den Anforderungen des Unternehmens mit rund **200 Mitarbeitern** nicht mehr gerecht. Die Administration war komplex, Änderungen konnten häufig nur über anonyme Tickets umgesetzt werden und selbst Standardfunktionen verursachten zusätzlichen **Aufwand und Kosten**. Gleichzeitig stiegen die Anforderungen an Flexibilität und Erreichbarkeit im Homeoffice, im Lager oder im Außendienst.

uhlsport GmbH

Herr Raidt, warum ist eine zuverlässige Telefonie für uhlsport ein geschäftskritisches Thema?
Ich bin seit sieben Jahren IT-Leiter bei uhlsport und habe in dieser Zeit schnell gemerkt, dass telefonische Erreichbarkeit Teil unserer Business Continuity ist. Denn auch bei einem Ausfall unserer eigenen IT-Systeme müssen wir trotzdem für unsere Kunden erreichbar bleiben. Deshalb war eine Cloud-Lösung im Vergleich zu einem rein lokalen System für uns besonders interessant.

Welche Probleme hatten Sie mit Ihrer bisherigen Telefonielösung?
Wir haben jahrelang mit Cisco One-Net gearbeitet und diese Lösung wurde zunehmend komplexer. Bei Fragen oder Problemen mit dem System mussten wir ein Ticket bei einem großen Provider eröffnen. Bis zur Lösung des Problems hat es oft lange gedauert und der direkte Austausch mit dem eigentlichen technischen Ansprechpartner war teilweise gar nicht möglich.

Änderungen oder Erweiterungen haben zusätzlichen Aufwand und Zusatzkosten mit sich gebracht – am Schluss haben sich die Kosten für Cisco One-Net auf knapp 2.700 Euro pro Monat gestiegen. Außerdem war die mobile Anwendung häufig nicht stabil genug und wurde deshalb im Außendienst kaum genutzt.

Warum hat Sie heinrich von NETHINKS überzeugt?
Wir haben zunächst einen Testzugang erhalten und dabei schnell gemerkt, dass sich unsere IT-Kollegen nach einer kurzen Einweisung schnell selbständig in die Anwendung einarbeiten konnten. Diese einfache Administration war neben der intuitiven Benutzeroberfläche ein wesentlicher Teil unserer Entscheidung für heinrich. Was mir zusätzlich besonders wichtig war: Wir haben einen persönlichen Ansprechpartner bei NETHINKS und können bei Problemen oder Fragen direkt in den Austausch gehen, statt in anonymen ‚Ticketketten' zu versinken.

Welche konkreten Verbesserungen sehen Sie seit der Einführung von heinrich?
Heinrich läuft bei uhlsport seit fast sechs Monaten sehr stabil, ohne Ausfälle oder technische Probleme. Unsere monatlichen Kosten sind von 2.700 Euro auf knapp 700 Euro gesunken – das ist eine Kosteneinsparung von etwa 74 Prozent! Das Telefonieren mit der heinrich-App klappt sehr viel stabiler als bei der Vorgängerlösung, wodurch die Mitarbeiter im Außendienst, im Lager und im Homeoffice viel flexibler und effizienter geworden sind. Auch die Administration ist für meine IT-Kollegen sehr unkompliziert: Wir können Weiterleitungen, Gruppen oder Anrufbeantworter recht einfach selbst konfigurieren. Die Einführung eines IVR-Menüs, das Kunden direkt an den richtigen Ansprechpartner weiterleitet, ist bei uns aktuell in Planung.

Was würden Sie einem anderen IT-Leiter über heinrich sagen, der nach einer neuen Telefonanlage sucht?
Mit heinrich haben wir eine günstige und intuitive Telefonie-Lösung gefunden, die stabil läuft und alle Funktionen bereitstellt, die wir bei uhlsport benötigen. Für mich ist aber nicht nur das Produkt entscheidend, sondern auch der direkte Kontakt zu einem kompetenten Ansprechpartner im Support-Fall. Am Ende muss aber natürlich jedes Unternehmen für sich entscheiden, ob eine Cloud- oder On-Premises-Lösung sinnvoll ist. Neben der Ausfallsicherheit ist die wichtigste Frage aber, wie die Telefonanlage auf Wachstum im Betrieb reagiert: Kann ich Benutzer einfach skalieren, ohne dass die Kosten explodieren? Gerade in diesem Punkt hat mich heinrich durch die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit bislang sehr überzeugt.

Hard Facts

- Ablösung: Cisco One Net Enterprise
- Nebenstellen: 145
- Hotlinefunktionalität