

PRESSEMITTEILUNG 02/2012

Guter Service heißt gute Erreichbarkeit:

Vergölst GmbH setzt auf innovaphone

Deutschlands bekanntester Reifenfachhändler stattet rund 200 Fachbetriebe zwischen Friedrichshafen und Kiel mit neuen Telefonanlagen aus

Sindelfingen, 26. Januar 2012 – Service wird bei Deutschlands bekanntestem Reifenfachhändler großgeschrieben. Dazu gehört, dass die Kunden von Vergölst ihre Fachbetriebe immer gut erreichen – selbst, wenn diese zum Start der Winter- und Frühjahrssaison einen regelrechten Kundenansturm erleben. Um die Verteilung der Anrufe besser steuern zu können, die Wartung der Anlagen zu erleichtern und gleichzeitig den damit verbunden Aufwand zu reduzieren, wurden rund 200 Fachbetriebe der Vergölst GmbH mit neuen Telefonanlagen von innovaphone ausgestattet.

„Guter Service heißt gute Fahrt“. Mit diesem griffigen Slogan wirbt Deutschlands bekanntester Reifenfachhändler um Kunden. Rund 350 Fachbetriebe zwischen Friedrichshafen und Kiel bieten einen fachmännischen Service rund ums Auto – und das schon seit gut acht Jahrzehnten. Dabei ist das Geschäft von Vergölst längst nicht mehr auf den reinen Reifenservice beschränkt. Daneben bietet das Unternehmen seinen Kunden Inspektionen, Bremsenservice, Einbau von Rußfiltern, Windschutzscheiben und Stoßdämpfern sowie die Wartung von Klimaanlage an.

Obligatorischer Bestandteil des Kundenservices: Eine gute Erreichbarkeit der Fachbetriebe. Auch im Zeitalter des Internets kommt dem Telefon in diesem Kontext eine Schlüssel-funktion zu. Das erklärt auch, weshalb die IT-Abteilung des Unternehmens händierend nach einer Lösung suchte, um die Telefonie-Infrastruktur über alle Standorte hinweg zu vereinheitlichen. Bis zur Kooperation mit innovaphone waren an den einzelnen Firmenstandorten meist mehrere unterschiedliche TK-Lösungen anzutreffen: Von der analogen Telefonanlage bis zu ISDN-Systemen mit einem oder mehreren Kanälen, teils gemietet, teils gekauft.

Bei der Suche nach einer Alternative stießen die IT-Verantwortlichen auf innovaphone – ein Anbieter, der den anspruchsvollen Vorstellungen des Unternehmens gerecht werden sollte. Eine einheitliche, zuverlässige, flexible und vor allem kostengünstige Kommunikationsinfrastruktur für alle Standorte, die einfach zu administrieren ist und sich ohne großen Aufwand mit den selbst entwickelten ERP- und CRM-Systemen vernetzen lässt – das waren die Anforderungen, die Vergölst an das neue Telefoniekonzept stellte.

An der Lösung von innovaphone wussten die Auftraggeber besonders zu schätzen, dass sich die Wartung auf der zentralen Einheit bewerkstelligen und alle Änderungen problemlos an sämtliche angeschlossenen Teilnehmer replizieren ließen. Durch das innovaphone-Prinzip reduzierte sich der Wartungsaufwand erheblich. Die zentrale Wartung der Anlage beschert dem Reifenspezialisten demzufolge handfeste Kostenvorteile. Mussten früher selbst kleinere Wartungsarbeiten in den Filialen direkt vor Ort von externen Service-technikern vorgenommen werden, erledigen heute interne Fachleute das Problem von der Firmenzentrale aus. Per Web-Browser kann die IT-Abteilung auf jedes Gerät an jedem x-beliebigen Standort zugreifen.

Überzeugen konnte die Lösung von innovaphone auch in puncto Flexibilität. So sollten etwa die bestehenden DECT-Systeme in die neue Lösung eingebunden werden. Da das Konzept von innovaphone durchgängig auf offene Standards setzt, war dies kein Problem. Aber auch das gute Preis-Leistungsverhältnis sprach für den Hersteller aus Sindelfingen. Neben den reinen Anschaffungskosten hatten die IT-Verantwortlichen von Vergölst dabei auch die Betriebs- und Wartungskosten im Blick. Bei der Gesamtbetrachtung aller Kosten, den sog. „total costs of ownership“, schnitt innovaphone von allen Anbietern mit Abstand am besten ab.

Indes, der organisatorische und logistische Aufwand für die Umrüstung war beträchtlich. Schließlich mussten erst die Voraussetzungen geschaffen werden, um die 290 Anlagen mit 685 Festnetz- und 420 schnurlosen Telefonen sowie 65 Sendeverstärkern installieren zu können. Um alle Fachbetriebe auf einen einheitlichen aktuellen technischen Stand zu bringen, wurden die Betriebe zeitgleich mit der Installation der neuen Anlagen mit einer strukturierten Verkabelung auf neuestem Stand der Technik ausgestattet. Dabei waren Kabelstränge in einer Gesamtlänge von rund 75.000 Metern zu verlegen. Zudem haben die Techniker neue Datenschränke und etwa 1.400 neue Datendosen installiert.

Das Fazit der Projektverantwortlichen fällt durchweg positiv aus. Die Zusammenarbeit mit innovaphone schilderten sie letztlich als vorbildlich. Und auch bei den Mitarbeitern komme die Technologie aus Sindelfingen gut an. Von der Umstellung selbst hätten diese kaum etwas mitbekommen. Bei einer Befragung haben 98 Prozent aller Betriebe angegeben, dass sie mit ihrer neuen Ausstattung und dem Roll-out zufrieden sind.

Über innovaphone

innovaphone entwickelt unter dem Namen „innovaphone PBX“ reine IP-Telefonie Systeme, die Sicherheit und hohe Verfügbarkeit mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der IP-Welt vereinen. Die Hardware der innovaphone PBX, bestehend aus Gateways und einer Familie von IP-Telefonen, wird vollständig in Deutschland entwickelt und weitgehend in Europa produziert. Grundlegender Bestandteil der innovaphone Produktphilosophie ist die einheitliche Hard- und Software-Plattform, auf der das gesamte Produktportfolio aufbaut. Abhängig von der Anzahl der aktivierten Lizenzen lassen sich Unternehmen jeglicher Größe ausstatten: von kleinen Betrieben über mittelständische Firmen mit mehreren Niederlassungen bis hin zu großen Enterprise-Umgebungen. Zu beziehen ist die innovaphone PBX ausschließlich über autorisierte Distributoren und Reseller.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1997 hat die innovaphone AG die Entwicklung der IP-Telefonie maßgeblich mit gestaltet. Unternehmerisches Denken und Entwicklungsarbeit sind von den Leitideen der Langfristigkeit, Werthaltigkeit, Solidität und Kontinuität geprägt. Bis heute ist das mittelständische Technologieunternehmen mit nunmehr rund 60 Mitarbeitern zu 100% eigenfinanziert. Firmensitz ist Sindelfingen. Weitere Unternehmensstandorte sind Hannover, Hagen und Berlin sowie Büros in Österreich (Wien) und Italien (Verona).

Ansprechpartner für die Medien

innovaphone AG

Dagmar Geer (Vorstand Marketing & PR)

Dr. Petra Wanner-Meyer (Leitung PR)

Böblinger Straße 76

D-71065 Sindelfingen

Telefon +49 (0)7031.73009-0

Telefax +49 (0)7031.73009-99

E-Mail dgeer@innovaphone.com

pwanner-meyer@innovaphone.com

Internet www.innovaphone.com

MärzheuserGutzky Kommunikationsberatung GmbH

Jochen Gutzy

Geschäftsführer

Maximilianstraße 13

D-80539 München

Telefon +49 (0)89.2 88 90-480

Telefax +49 (0)89.2 88 90-45

E-Mail innovaphone@maerzheusergutzky.com

Internet www.maerzheusergutzky.com