

Bösen & Heinke GmbH & Co. KG
Networks, Consulting & Training*We do IT 4 you!*

”

Wir sind sehr stolz, dass uns die Firma Hilgers Transport GmbH im Bereich estos Kommunikationslösungen als Referenzkunde unterstützend zur Seite steht.

Marc Römer, Technischer Leiter – Darja Uri, Marketing / Vertriebsinnendienst Bösen & Heinke GmbH & Co. KG

”

Das Unternehmen

Die **Hilgers Transport GmbH** ist ein bekannter Logistikdienstleister aus Monheim am Rhein und seit Jahrzehnten ein deutsches Familienunternehmen. Das Unternehmen bietet moderne, erfolgsorientierte und individuelle Konzepte für eine bedarfsgerechte Logistik. Das unternehmerische Denken und Handeln ist ausgerichtet auf eine möglichst hohe Flexibilität für den Kunden, um sicher und schnell auf die sich ändernden Anforderungen reagieren zu können. Aktuell besitzt das Unternehmen 32 LKW und hat sich auf Güter spezialisiert, die von normalen Sammelgutabmessungen abweichen. Im Leistungsportfolio enthalten sind u.a.: Einlagerung, Kommissionierung, Avesierung und eine termingerechte Auslieferung.

Die Herausforderung

Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit – für diese zwei Werte steht die Hilgers Transport GmbH. Um die unterschiedlichen Kundenerwartungen zu erfüllen und dabei immer die zeitlichen Vorgaben einzuhalten, ist eine effektive Zusammenarbeit und eine effiziente Kommunikation entscheidend. Auch auf kurzfristige Änderungen muss möglichst flexibel reagiert werden können. Deshalb hat das Unternehmen eine Lösung gesucht, die neben arbeitsunterstützenden und zeitsparenden **Telefoniefunktionen** auch eine bessere **Anrufprotokollierung** und –verwaltung bieten würde. Es sollten keine Anrufe mehr verpasst werden und Informationen zu Kunden und Aufträgen möglichst optimal genutzt und protokolliert werden können, sodass die neue Kommunikationslösung auch vertriebsunterstützend wirken würde.

Firmenprofil

Kunde:

Hilgers Transport GmbH

Standort/e:

Monheim

Mitarbeiter:

1 Standort, 63 MA, davon 5 estos user



Die Lösung

Die Hilgers GmbH vertraute bei der Suche nach einer praktikablen Lösung auf die Unterstützung von Telefonbau Schneider und der Bösen & Heinke GmbH & Co. KG. Voraussetzung war, dass die bestehende Telefonanlage, eine **Siemens Hipath 3500**, behalten werden konnte und die neue Kommunikationslösung mit dieser interoperabel wäre. Nach einer ausführlichen Marktsondierung entschied sich das Unternehmen für die Unified Communications & CTI- Software Produkte von estos:

ProCall Enterprise, MetaDirectory und ECSTA.

ProCall Enterprise bietet CTI-Komfortmerkmale wie Hotkey-Wahl, Rückwärtssuche und Gesprächsjournal aber auch moderne Unified Communications Funktionen wie Instant Messaging, Office Integration und Präsenz Management. So werden jetzt keine Anrufe mehr verpasst und die Mitarbeiter können jederzeit sehen, wer angerufen hat. Die Protokollierung der Anrufe bietet eine hilfreiche Übersicht und die Handhabung der neuen Lösung ist besonders für „Vieltelefonierer“ geeignet.

Sowohl der Kundendienst als auch die Disposition für die Spediteure sind von der neuen Lösung überzeugt, da das System sowohl einfach als auch schnell ist und die Mitarbeiter nun immer optimal miteinander in Kontakt stehen.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA Serie

IT-Infrastruktur:

- MS Outlook/Exchange

TK-Anlage:

- Siemens Hipath 3500

ITK-Partner:

- Telefonbau Schneider GmbH & Co.KG
Bösen & Heinke GmbH & Co. KG