

SUCCESS STORY: DRAGON2000

Die britische Softwarefirma Dragon2000 entwickelt Dealer-Management-Systeme, Websites und mobile Apps für den Kfz-Handel. Die mehrfach prämierte Software des 1995 in Northamptonshire gegründeten Unternehmens kommt in mehr als 1000 der führenden Autohäuser, Autobörsen, Gebrauchtwagenhändler und unabhängigen Werkstätten des Landes zum Einsatz. www.dragon2000.co.uk

EINE CLOUDBASIERTE TELEFONANLAGE VERBINDET TEAMMITGLIEDER AN JEDEM ORT UND VERBESSERT DEN KUNDENSERVICE

Die Herausforderung

Dragon2000 setzt schon seit jeher auf LogMeIn Rescue, um Kunden etwa per Bildschirmfreigabe IT-Support zu bieten. Für überzeugende Kundenpräsentationen und Produktvorführungen nutzten die Vertriebsteam in den letzten fünf Jahren außerdem **GoToMeeting** von LogMeIn.

Mark Kelland, kaufmännischer Leiter von Dragon2000: „Unsere alte Telefonanlage war nicht flexibel genug für unsere Bedürfnisse; besonders wenn Mitarbeiter nicht im Büro waren. COVID-19 verstärkte den Trend zum Homeoffice weiter, also brauchten wir ein modernes Telefonsystem, das Anrufe an externe Telefone weiterleiten konnte. Und wir mussten von überall aus Anrufe unter unserer geschäftlichen Nummer tätigen können.“

Die Lösung

Perfektes Timing: Kelland sah sich gerade einige Telefonanlagen näher an, als er einen Anruf von LogMeIn erhielt. So lernte er die Cloud-Lösung **GoToConnect** und ihre Vorteile kennen.

Kelland: „**GoToConnect** klang anfangs zu gut, um wahr zu sein. Das Angebot war so umfangreich und deckte von VoIP-Telefonen und -Anrufen bis hin zu Videokonferenzen und den Online-Meeting-Funktionen, die wir bereits von **GoToMeeting** kannten, alles ab – und das gegen eine simple monatliche Gebühr.“

Ein großer Vorteil des cloudbasierten Modells von **GoToConnect** ist, dass es keine anfänglichen Ausgaben für Telefone oder andere Hardware gibt. Die monatliche Gebühr je Benutzer umfasst sämtliche Funktionen von **GoToConnect** und **GoToMeeting** sowie ein großzügiges Paket an Inklusivminuten.

Nachdem sich Dragon2000 für den Wechsel zu **GoToConnect** entschieden hatte, war das System dank LogMeIn bereits eine Woche später einsatzbereit. Den Support übernahm in weiterer Folge LogMeIn-Partner Cranberry, ein Spezialist für Cloud-Telefonie, der Dragon2000 nun bei der Optimierung seines neuen Systems hilft.

Das Ergebnis

Kelland: „Der größte Vorteil für uns ist, dass alle Teammitglieder unabhängig von ihrem Arbeitsort mit unserer Telefonanlage verbunden sind. Sie sind für Kunden unter unserer geschäftlichen Nummer erreichbar und können auf ihrem Handy Anrufe tätigen. Außerdem lassen sich alle Gespräche aufzeichnen, und die Live-Berichte geben uns Aufschluss über das aktuelle Anrufvolumen. Diese Funktionen konnte uns kein anderes System bieten.“

Da Dragon2000 zwei GoTo-Lösungen in einem Paket vereint, sind Meetings und Anrufe über eine einzige Benutzeroberfläche verfügbar. Die Mitarbeiter haben sämtliche Kommunikationstools zur Hand und können sofort zwischen Sprach- und Videotelefonie umschalten.

Kelland fügt hinzu: „Wir sind seit jeher stolz auf unseren Kundenservice. Wir möchten Anrufer nicht warten lassen, sondern ihnen sofort behilflich sein. Dank unserer neuen Telefonanlage sind wir immer erreichbar und bieten denselben oder sogar einen besseren Service als zuvor, obwohl wir nicht alle im selben Büro sitzen.“



„Mit mehr Mitarbeitern im Homeoffice ist es ein Muss, dass alle auf unsere zentrale IT-Infrastruktur zugreifen können. Die neue Telefonanlage GoToConnect war eine Offenbarung für uns. Den Komfort, den sie uns bietet, möchten wir nicht mehr missen. GoToConnect ist ein modernes Kommunikationssystem, das alles unter einem Dach vereint und wie geschaffen für die Arbeitswelt von heute ist.“

Mark Kelland
Kaufmännischer Leiter, Dragon2000

Kommunikation und Zusammenarbeit in einer verteilten Belegschaft – eine Herausforderung.
Auch für Ihr Unternehmen? Wir unterstützen Sie gerne! Besuchen Sie www.goto.com oder rufen Sie uns an: 0800 182 6065.