



”

*Die neuen alternativen Kommunikationsformen, wie der estos LiveChat, finden bei unseren Kunden großen Anklang. Vor allem freuen sie sich, nun endlich mal ein Gesicht zu einer jahrelang bekannten Stimme zu sehen. Für uns bedeutet dies auch ein höheres Maß an Kundenbindung.*

Klaus-Dieter Bugiel, Geschäftsführer

”

## Das Unternehmen

Die **fox-COURIER GmbH** mit Sitz in Leipzig ist ein international agierendes Logistikunternehmen. Schwerpunkte bilden der Transport zeitkritischer Waren- und Dokumentensendungen sowie die Abwicklung von Luftfrachtsendungen. Durch umfangreiche Zertifizierungen und Zulassungen sind auch besondere Transportaufgaben durch fox-COURIER jederzeit möglich. Dazu gehören bspw. Gefahrguttransporte, der sichere und artgerechte Kleintiertransport oder auch der Transport von Motorrädern. Das Unternehmen beschäftigt aktuell **12 Mitarbeiter**.

## Die Herausforderung

Gerade bei zeitkritischen Sendungen ist die reibungslose Kommunikation zwischen Kunden, fox-COURIER und den Fahrern eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Dienstleistung. Deshalb entschied sich fox-COURIER schon vor zwei Jahren dazu, die Unified Communications & CTI Software Suite ProCall Enterprise von estos einzusetzen. Dadurch verbesserte sich die Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen aber auch nach extern. Nun wollte fox-COURIER sich auf das **veränderte Kommunikationsverhalten** von Mitarbeitern und Kunden noch besser einstellen und suchte hierfür eine **neue zukunftsfähige Lösung**.

## Firmenprofil

**Kunde:**  
Fox-COURIER Leipzig GmbH

**Standort/e:**  
Leipzig

**Mitarbeiter:**  
12, davon 10 Arbeitsplätze mit estos Software



## Die Lösung

Bei der Lösungssuche wandte sich fox-COURIER an seinen ITK-Partner, die SMK Systemhaus GmbH. Sie überzeugte das Unternehmen, an den aktuellen Feldversuchen der estos GmbH teilzunehmen. So konnte fox-COURIER die neuen Versionen von **ProCall Enterprise**, der Middleware Serie **ECSTA** (Kommunikation zwischen PC und Telefonanlage), des LDAP-kompatiblen Verzeichnisdienstes **MetaDirectory** (Anbindung verschiedener Kontaktdatenquellen) sowie der nativen Apps und des neuen LiveChat bereits vor der offiziellen Freigabe testen.

Auch ein Einsatz des Zusatzmoduls **ProCall Analytics** (Auswertung anfallender Kommunikationsdaten) wurde gewünscht. Zentraler Baustein der neuen Lösung ist die Webintegration des estos LiveChat. So werden erstmals in einem, für Kunden geschützten Bereich, Echtzeitinformationen zur Erreichbarkeit einzelner Mitarbeiter sichtbar. Die Kunden können sie unkompliziert per Text, Audio oder Audio/Video Chat erreichen. Auch die verbesserte Anbindung mobiler Endgeräte auf Basis von iOS oder Android dank des neuen cloudbasierten

Dienstes UCCconnect war ein Argument für die IT-Verantwortlichen bei fox-COURIER, die estos Produkte nach einem Testlauf weiter zu verwenden. Durch die verbesserte Chat-Funktion in den Apps können Informationen zwischen Zentrale und Fahrern sicher, schnell und zuverlässig ausgetauscht werden. „So unwichtig dieses Detail sein mag, für uns war die „Zugestellt und gelesen“-Funktion eine große Erleichterung.“ sagt Klaus-Dieter Bugiel, der Geschäftsführer.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- ProCall Analytics
- ProCall Mobile
- MetaDirectory
- ECSTA

### IT-Infrastruktur:

- Microsoft Outlook / Exchange

### TK-Anlage:

- Unify OpenScape Business

### ITK-Partner:

- SMK Systemhaus GmbH