

Fallstudie: Civilserve

„Egal, ob Homeoffice oder von unterwegs – mobiles Arbeiten ist problemlos möglich. Außerdem punkten wir mit einer hervorragenden Erreichbarkeit und haben immer einen Ansprechpartner am Telefon. Und das alles dank GoTo Connect.“

Civilserve ist Exklusivvertriebspartner für GGU-Software – eine Softwarepalette, die 50 Programme für Windows-Betriebssysteme aus den Bereichen geotechnische Berechnungen, Grundwasserströmungsmodelle, Bohrlochauswertungen, bodenmechanische Labor- und Feldversuche enthält. Neben der Vermarktung und dem Vertrieb von GGU-Software veranstaltet das Unternehmen regelmäßig Praxisseminare und Online-Konferenzen, in denen der professionelle Umgang mit den Programmen geschult wird. Über 3.500 Firmen und Institutionen mit Tausenden von Anwendern setzen Softwarelösungen von Civilserve erfolgreich für ihre Projekte ein. www.ggu-software.com




Herausforderung

Civilserve ist zwar ein Kleinunternehmen mit lediglich fünf Mitarbeitern, verfügt aber über zwei Standorte. Und genau hier lag laut Thomas Walkemeyer, Mitgründer und Geschäftsführer von Civilserve, zu Beginn die große Herausforderung.

„Das bedeutet, wir hatten zweimal Server und zweimal Telefonanlagen vor Ort. Für die Software konnten wir das gut lösen und haben unsere Daten per Datenbank-Replikation zwischen zwei Servern hin- und hergeschickt“, erklärt der Civilserve-Mitgründer und fügt hinzu: „Bei der Telefonanlage sah das Ganze schon etwas anders aus.“


Die Telefonanlage ist mit dem Unternehmen gealtert. Die Zeiten der Hardware waren für den Geschäftsführer gezählt: „Wenn man die Firma zum Beispiel zu Weihnachten über 2–3 Tage schließen wollte, musste man diverse Umleitungen einrichten; die haben dann eher schlecht als recht funktioniert“, erinnert sich Walkemeyer.



Der Entschluss stand fest: Civilservice benötigte eine Voice-over-IP-Telefonanlage. Hierbei handelt es sich um eine Telefonanlage, bei der kein herkömmlicher Telefonanschluss erforderlich ist: alle Gespräche werden über eine Internetverbindung geführt.

„Bei Telekommunikationsanbieter in Deutschland ist es so, dass man ein gewisses Vertrauen hat – auch wenn man hier und da schon mal enttäuscht wurde. Zu den VoIP-Anbietern nicht unbedingt“, erklärt Walkemeyer. „Und da haben wir uns schwergetan, uns sozusagen in die Hände eines uns unbekanntes Unternehmens zu begeben“, bringt der Geschäftsführer von Civilservice das Szenario auf den Punkt.

Ein Glück, dass Civilservice bereits seit 2007 auf GoTo Webinar, die Webinar-Software von GoTo, als Webinar-Tool für Online-Konferenzen setzt und stets gute Erfahrungen damit gemacht hat.




Das lag auch an Daniel Holzinger von der Unternehmensberatung Colited, der Civilservice beim Aufsetzen professioneller Webinare unterstützt hat. „Wir wussten früh, was Webinare angeht, müssen wir uns verbessern. Und genau hier sind wir auf Herrn Holzinger getroffen. Hier hat die Chemie sofort gestimmt“, erzählt Walkemeyer und fügt hinzu: „Herr Holzinger hat uns gezeigt, worauf es bei einem Webinar ankommt und wie man dabei auch eine gewisse Sicherheit mit an den Tag legt.“

Gut aufgestellt und mit GoTo vertraut stand sofort fest: Auch in Sachen Telefonanlage kann es nur eine Lösung geben. „Als wir dann gehört haben, dass GoTo mit GoTo Connect eine VoIP-Telefonanlage im Portfolio hat, war uns sofort klar, dass wir natürlich zu einem uns bekannten Anbieter wechseln und das war richtig so“, erinnert sich Walkemeyer.

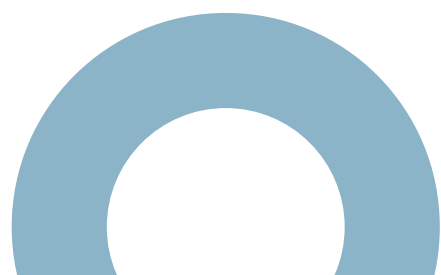



Lösung

Seit Beginn der Krise setzte Civilservice verstärkt auf Webinare mit GoTo Webinar und auf Schulungen als Workshop mit GoTo Meeting. Doch auch die Einbindung von GoTo Connect hat für Civilservice vieles vereinfacht.



„Mit GoTo Connect hatten wir die Möglichkeit, unsere Freelancer einzubinden. Ihnen haben wir dann einfach GoTo Connect zur Verfügung gestellt und schon waren sie bei uns auf der Telefonanlage eingebunden“, lobt Walkemeyer und fügt hinzu: „So konnten sie direkt Online-Schulungen mit unseren Kunden abhalten, die dann nicht extra anreisen mussten, sondern einfach über den Online-Workshop zu ihrem Projekt die entsprechende Hilfe bekommen haben und das war natürlich eine enorme Erleichterung.“






Wichtig für Walkemeyer war außerdem, dass man bei einer Telefonanlage auf einen Blick sehen kann, wer im Gespräch und wer gerade erreichbar ist. Das spart enorm viel Zeit, schließlich möchten die wenigsten auf einen Anrufbeantworter sprechen.

„Was mich sofort für GoTo Connect begeistert hat, waren die Wahlpläne. Das ist wie ein Flussdiagramm, das man sich erarbeitet – und damit kann der Ingenieur wieder etwas anfangen“, sagt der gelernte Ingenieur an dieser Stelle mit einem Lächeln.

„Und mit ein bisschen Unterstützung vom GoTo-Team war es uns dann möglich, dass wir innerhalb von einer Stunde einen Wahlplan aufgesetzt haben, den wir nicht mehr geändert haben. Der war so gut und ausgefüllt, dass man nur wenig besser machen konnte“, lobt der Civilserve-Mitgründer.

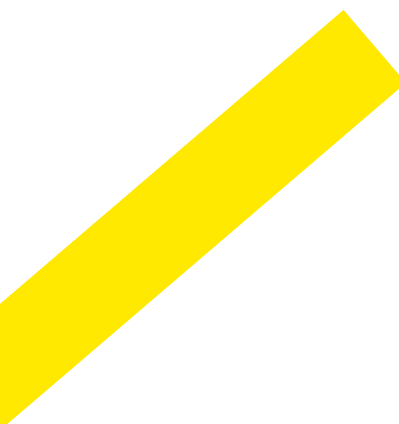


Zum Thema Implementierung berichtet der Geschäftsführer weiter: „Bei GoTo bin ich noch nie auf unsympathische Menschen gestoßen. Menschen wollen mit Menschen sprechen und Menschen wollen mit ihren Problemen gehört werden – man wird hier bei Komplikationen nie allein gelassen“, und betont, „ich habe immer das Gefühl, einen Ansprechpartner zu haben, an den ich mich jederzeit wenden kann, selbst wenn dieser natürlich aufgrund der Unternehmensgröße auch mal wechselt.“

Außerdem konnte Civilserve über GoTo Connect (und einem Büroservice) sicherstellen, dass immer ein Mensch das Gespräch annimmt. „Selbst wenn wir gerade in einem Telefonat waren und es lange geklingelt hat, es ist immer ein Mensch dran und das schätzen unsere Kunden sehr“, bekräftigt der Geschäftsführer.




Ergebnis



Der Wechsel von einer herkömmlichen zu einer VoIP-Telefonanlage war ein voller Erfolg. „Wir wollten weg von unseren Telefonanlagen; das haben wir geschafft. Durch die unkomplizierte Einbindung von Freelancern sind wir auf Anrieb flexibler. Egal, ob Homeoffice oder von unterwegs – mobiles Arbeiten ist problemlos möglich. Außerdem punkten wir mit einer hervorragenden Erreichbarkeit und haben immer einen Ansprechpartner am Telefon. Und das alles dank GoTo Connect“, hebt der Geschäftsführer und Mitgründer hervor.

Civilserve hat sich immer die Frage gestellt, wie man Vorreiter sein kann. Das war und ist nicht immer einfach. „Die Baubranche zeichnet sich ja nicht dadurch aus, dass wir digitale Pioniere sind – in der Bauwirtschaft



wird eher auf Handfestes Wert gelegt. Es geht um das Bewahren des Vorhandenen, das Neue braucht einen langen Atem, um sich durchzusetzen.“, stellt Walkemeyer klar.

Civilserve hat schnell bemerkt, dass man seinen Kunden mit Tools wie GoTo Connect helfen kann und so Grenzen aufbricht. So konnte man zeigen, dass es auch mit neuer Technologie einfacher sein kann.

Civilserve war wichtig, ein mobiles Offices bereitzustellen; man wollte beispielsweise auch von Messen aus arbeiten können. „Wir sind zu GoTo Connect gewechselt und das war die richtige Entscheidung“, erzählt der Geschäftsführer an dieser Stelle, um danach anzufügen: „Als Kleinunternehmen wollten wir uns eben nicht irgendwo einen Anker setzen, um zu sagen: ‚Jetzt, wo wir eine Telefonanlage da haben, müssen wir auch immer von dieser aus arbeiten‘ – das geht nicht. Auch wenn wir wenige Mitarbeiter haben, müssen wir flexibel sein. Das ist uns als Ziel gelungen.“

Nicht nur die Zahl zufriedener Kunden, sondern auch die Flexibilität haben bei Civilserve zugenommen. Mit der Integration von GoTo Connect haben das IT-Unternehmen und der Exklusivvertriebspartner für GGU-Software den Sprung in die Arbeitswelt 2.0 gemeistert – und zwar schnell und unkompliziert.

„Was mich sofort für GoTo Connect begeistert hat, waren die Wahlpläne. Das ist wie ein Flussdiagramm, das man sich erarbeitet – und damit kann der Ingenieur wieder etwas anfangen.“

Thomas Walkemeyer

Geschäftsführer und Mitgründer, Civilserve GmbH

Kontaktieren Sie uns noch heute! Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer, besuchen Sie [GoTo.com](https://www.goto.com) oder rufen Sie uns unter 0800 183 0490 an.

Weitere Informationen