

SUCCESS STORY: SICHERE GESCHÄFTSKOMMUNIKATION MIT GOTOCONNECT



Connecting Media ist ein IT-Consulting-Unternehmen, das umfassende Digitalisierungslösungen in den Bereichen IT-Security, IT-Service und Datenschutz anbietet. Das Ziel: Unternehmen optimal für die digitale Zukunft aufstellen.

Das Unternehmen betreut seine Kunden von der ersten Idee bis zum fertigen Projekt mit den passenden Bausteinen der Digitalisierung. Dabei werden komplexe Sachverhalte einfach dargestellt und Anfragen lösungsorientiert umgesetzt.

HERAUSFORDERUNG

Connecting Media ist zwar ein Kleinunternehmen, betreut aber Kunden vom Friseurladen nebenan bis hin zum Dax-Unternehmen. Außerdem ist man nicht nur regional, sondern auch überregional in der DACH-Region vertreten. Und genau hier lag laut Andreas Kunz, Gründer und Geschäftsführer von Connecting Media, die große Herausforderung.

„Wir standen also vor der Aufgabe, einen Anbieter für Cloud-Telefonanlagen zu finden, der nicht nur unseren Anspruch an IT-Security und Datenschutz erfüllt, sondern auch den unserer Kunden. Darüber hinaus suchten wir nach einer Telefonlösung, die uns auch beim Thema Teamintegration Arbeit abnimmt“, erklärt Kunz gleich zu Beginn.

„Mit dem Thema Cloud-Telefonie beschäftigen wir uns zwar schon ziemlich lange, doch seit unserer Gründung im Jahr 2017 hatten wir nie den einen Anbieter an der Hand, der uns voll und ganz überzeugen konnte“, berichtet der Connecting Media Gründer. Doch das sollte sich schon bald ändern.

Ein Glück, dass Connecting Media seinerzeit vom LogMeln Channel Team kontaktiert wurde: „Ich muss gestehen, bis dato war mir LogMeln kein Begriff, ich war aber sehr gespannt, was dieser für mich neue Anbieter zu zeigen hatte“, erinnert sich Kunz an dieser Stelle. Und das war so einiges.

Kurze Zeit später lernte der Connecting Media Geschäftsführer Elmar Kaufmann kennen, der einen technischen Pitch zu **GoToConnect, der Voice-over-IP-Telefonanlage von LogMeln, machte und damit beim Gründer voll ins Schwarze traf.** Dabei handelt es sich um eine Telefonanlage, bei der alles digital abläuft – ein herkömmlicher Telefonanschluss ist nicht erforderlich. Alle Gespräche werden über eine Internetverbindung geführt.

„Ich saß also beim Pitch und fragte mich, warum wir diese geniale Lösung eigentlich nicht anbieten. Von GoToConnect war ich von Tag eins so begeistert, dass ich gleich Nägel mit Köpfen machte und die Telefonanlage in unser Produktportfolio mitaufnahm“, bringt Kunz das Szenario auf den Punkt und fügt hinzu: „Mein Credo lautet hier, dass wir unseren Kunden nur das verkaufen, was wir auch selbst im Einsatz haben.“ Mit LogMeln vertraut und mit GoToConnect gut aufgestellt, war die Suche nach einer professionellen Telefonanlage für Connecting Media also abgeschlossen.

LÖSUNG

Die Integration und Einbindung von GoToConnect machte für Connecting Media vieles einfacher: „Hier hat wirklich von Beginn an alles gestimmt – so auch der Preis, wenn man sich mal vor Augen führt, was die Anlage alles kann“, erklärt der Gründer und berichtet weiter: „Meine Begeisterung geht schon so weit, dass ich fast nur noch GoToConnect pitchte.“

Besonders überzeugt haben Kunz aber die einfache Bedienbarkeit und die Benutzeroberfläche: „Gerade im Vergleich mit anderen Anbietern ist die Bedienbarkeit keine Raketenwissenschaft. Bei GoToConnect muss ich nicht erst mal zwei Tage in Schulungszentren sitzen, damit ich wirklich verstehe, wo die einzelnen Häkchen zu setzen sind“, erklärt der Connecting Media Inhaber und fügt noch hinzu: „Ich bin übrigens ein Riesenfan vom Drag-&-Drop-Editor – den lieb ich ja.“

Weiter stellt der Vollbluttechniker klar, dass die Aufnahme eines neuen Produkts ins Portfolio alles andere als ein Selbstläufer ist. „Ich bin besonders skeptisch, wenn ich einen neuen Hersteller mit ins Boot hole, weil ich hier Schulungsaufwand habe. Heißt im Klartext: Ich muss meine Techniker briefen“, betont Kunz an dieser Stelle und lobt: „Bei GoToConnect ist das nicht der Fall. **Alles läuft sehr intuitiv – ich verschwende hier keine Zeit im Meetingraum, sondern bekomme das Produkt direkt auf die Straße.**“

Auch in Sachen Kundenservice und Professionalität hat das Unternehmen große Schritte nach vorne gemacht. Mit der Integration von GoToConnect hatte man nicht mehr „nur“ eine gefühlte Erreichbarkeit, sondern eine gelebte.

„Wir hatten jetzt die Möglichkeit, unterschiedliche Sprachnachrichten aufzunehmen. Innerhalb der Geschäftszeiten hat der Kunde die Möglichkeit, per Knopfdruck zu entscheiden, ob er beispielsweise mit dem Vertrieb, der Buchhaltung oder dem Support verbunden werden möchte. Außerhalb der Geschäftszeiten werden dem Kunden weitere Ansagen ausgespielt. Es ist hier ganz einfach, Kunden richtig abzuholen. **Das hat nicht nur unser Auftreten nach außen, sondern auch unsere Flexibilität enorm verbessert**“, lobt Kunz.

Wichtig für den Technikexperten war außerdem, dass man die Telefonanlage auf mehrere PCs und Endgeräte ausrollen kann: „Und das ist bei GoToConnect problemlos möglich. Der Übergang zwischen mehreren Endgeräten läuft immer gut und flüssig“, betont Kunz an dieser Stelle.

Außerdem konnte Connecting Media über GoToConnect sicherstellen, dass neue Mitarbeiter einfach und schnell ins Unternehmen integriert werden: „Das Anlegen neuer Mitarbeiter ist wirklich ein Kinderspiel. Wenn ich da an andere Tools denke, musste ich von einem Untermenü zum nächsten springen, um einen Mitarbeiter einer Rufgruppe hinzuzufügen. Das hat mich dann immer nicht nur viel Zeit, sondern auch Nerven gekostet. Bei GoToConnect sind das jetzt zwei Klicks und der User ist im Profil“, sagt der Gründer mit einem zufriedenen Lächeln.

Auf das Thema Implementierung angesprochen muss Kunz kurz auflachen: „Ganz ehrlich, das Onboarding war nach zwei Stunden abgehakt. Anschließend hat dann auch alles funktioniert – das war zwar tough, aber auch richtig cool“, erzählt der Inhaber von Connecting Media rückblickend.

ERGEBNIS

Die Einführung einer VoIP-Telefonanlage von LogMeln war für Connecting Media ein Gewinn. „Mit GoToConnect wollten wir uns breiter und professioneller aufstellen – diese Ziele haben wir übertroffen. Bei unseren Kunden punkten wir mit gelebter Erreichbarkeit und absoluter Sicherheit, bei unseren Mitarbeitern mit einfacher Bedienbarkeit und Integration“, hebt der Geschäftsführer und Gründer hervor.

Mit GoToConnect hat Connecting Media nicht nur das Produktportfolio weiter ausgebaut, sondern auch viele Arbeitsprozesse erleichtert – intern, aber auch extern.

„Aufgrund der Einfachheit und des breiten Feature-Sets bei GoToConnect arbeiten wir viel effizienter. Wenn wir den Service beim User übernehmen, haben wir vor allem in der Technik wenig Aufwand und können so mehr Kunden betreuen“, macht Kunz deutlich.

Auch den Faktor Sicherheit, der bei Connecting Media großgeschrieben wird, konnte man mithilfe von GoToConnect perfekt abdecken. Das Unternehmen wollte eine Telefonanlage integrieren, die es ihm erlaubt, auch mit Großunternehmen zusammenzuarbeiten. Und das ist Connecting Media als Ziel gelungen. „Da wir auch Dax-Konzerne betreuen und im Security-Umfeld tätig sind, haben wir hohe Anforderungen an die Verschlüsselungstechnik. **GoToConnect** hat uns hier von Anfang an überzeugt – und das bis heute“, lobt der Gründer.

Nicht nur die Zahl zufriedener Kunden, sondern auch die Flexibilität haben bei Connecting Media zugenommen. Mit der Integration von GoToConnect hat das IT-Consulting-Unternehmen den Sprung in die Geschäftskommunikation 2.0 gemeistert – schnell, unkompliziert und sicher.



„Mit GoToConnect wollten wir uns breiter und professioneller aufstellen – diese Ziele haben wir übertroffen. Bei unseren Kunden punkten wir mit gelebter Erreichbarkeit und absoluter Sicherheit, bei unseren Mitarbeitern mit einfacher Bedienbarkeit und Integration.“

– Andreas Kunz, Geschäftsführer und Gründer von Connecting Media

Möchten Sie mehr über GoToConnect erfahren?

Besuchen Sie uns auf goto.com/connect oder rufen Sie uns an unter 0800 182 6065.