

# ERFOLGSGESCHICHTE: EMS COPIERS

Das 1970 gegründete Unternehmen EMS Copiers bietet Schulen und Unternehmen in ganz Irland Managed-Print-Services an: Es kümmert sich um die Bereitstellung, das Leasing und die Wartung von Kopiergeräten, Druckern und audiovisueller Technik. Mit diesem Angebot möchte EMS Copiers seinen Kunden dabei helfen, Kosten für das Kopieren, Drucken und Scannen zu sparen und Arbeitsprozesse produktiver zu gestalten. [www.emscopiers.ie](http://www.emscopiers.ie)

## GOTOCONNECT VERBESSERT BEI EMS COPIERS DEN KUNDENSERVICE, SORGT FÜR FLEXIBLERES ARBEITEN UND UNTERSTÜTZT DIE GESCHÄFTLICHE EXPANSION DES UNTERNEHMENS

### Herausforderung

Seit 2009 war bei EMS Copiers eine herkömmliche VoIP-Telefonanlage in Gebrauch. Im Zuge seines Geschäftsausbaus musste der Anbieter 2019 in ein größeres Büro umziehen. Die bestehende Anlage erwies sich dabei als nicht mehr zweckgemäß. Das über die Jahre mehrfach gepatchte System war schwierig zu aktualisieren und wurde immer unzuverlässiger.

Aus diesem Grund beschloss der Serviceleiter, sich nach einer stabilen, zuverlässigen und skalierbaren Telefonanlage aus der Cloud umzusehen. Zu diesem Zeitpunkt hatte Duotone, die Abteilung für audiovisuelle Technik von EMS Copiers, bereits eine Partnerschaft mit LogMeIn geschlossen, um die beiden Videokonferenztools GoToMeeting und GoToWebinar anbieten zu können. Duotone wies EMS Copiers auf GoToConnect hin, die integrierte Cloudtelefonplattform von LogMeIn.

John O'Brien, Vertriebsmanager bei EMS Copiers, berichtet: „Als LogMeIn uns GoToConnect vorführte, waren wir von der Leistung des Systems sehr beeindruckt. Es war einfach zu bedienen und bot uns die Möglichkeit, Anrufweiterleitungen selbst zu handhaben. Genau das konnten wir mit unserem alten System nämlich nicht.“

### Lösung

EMS Copiers entschied sich für GoToConnect, weil die Lösung funktionsreich und äußerst einfach zu bedienen ist und LogMeIn mit einem fachlich ausgezeichneten und lokalen Support überzeugte.

O'Brien dazu: „Bei LogMeIn hörte man uns genau und ausführlich zu, um zu verstehen, was wir brauchten. Bei der Systemimplementierung wurden wir Schritt für Schritt begleitet.“

Die Umstellung auf GoToConnect erfolgte im Juli 2020. EMS Copiers kaufte zunächst 15 Lizenzen und portierte seine Telefonnummern in das neue System. Später eröffnete das Unternehmen eine neue Filiale in Wexford und stockte um fünf weitere Lizenzen auf. In diesem Zusammenhang stellte sich heraus, dass die alten Schreibtischtelefone bei EMS Copiers nicht mit GoToConnect kompatibel waren. Ohne Umschweife stellte LogMeIn neue Telefone parat.

„Mit diesem Service hat LogMeIn all unsere Erwartungen übertroffen“, sagt O'Brien. „Das Einrichten der neuen Apparate und Nummern in der neuen Filiale in Wexford hätte nicht reibungsloser laufen können.“

### Ergebnis

Seit der Einführung von GoToConnect können alle Mitarbeiter bei EMS Copiers jetzt überall Anrufe tätigen und empfangen – mit dem Mobilgerät oder dem klassischen Telefon, im Homeoffice, im Büro oder unterwegs. In der Corona-Pandemie hat GoToConnect das Arbeiten im Homeoffice nicht nur ermöglicht, sondern überdies ganz einfach gemacht. Das Personal von EMS Copiers kann sich von überall aus bei der GoToConnect-App anmelden und mit der Telefonanlage verbinden.

O'Brien resümiert: „Das neue System hat unsere Servicequalität entschieden verbessert. Früher sind dem Kundenservice jeden Tag schon ein paar Anrufe durch die Lappen gegangen. Doch dank des zuverlässigen Voicemail- und Nachrichtensystems von GoToConnect ist das jetzt kein Thema mehr.“

Die maximale Gesprächszeit ist großzügig bemessen. Wir teilen sie über die gesamte Belegschaft hinweg auf und überschreiten so nie unser monatliches Zeitlimit. Angesichts der vielen Funktionen, die GoToConnect bietet, ist sein Preis wirklich attraktiv. Und da es ein Pauschalpreis ist, haben alle Monatsrechnungen dieselbe Höhe.“



„Mit GoToConnect haben wir ein zukunftssicheres Telefonsystem, das bei Bedarf mitwächst und unsere Umstellung auf neue Arbeitsweisen flexibel unterstützt. Für den Homeoffice-Modus ist der Betrieb der Anlage über die Cloud perfekt: Unsere Leute können ohne Zusatzkosten überall Anrufe tätigen und empfangen.“

**John O'Brien**  
Vertriebsmanager, EMS Copiers

**Kommunikation und Zusammenarbeit in einer verteilten Belegschaft – eine Herausforderung.**  
Auch für Ihr Unternehmen? Wir unterstützen Sie gerne! Besuchen Sie uns unter [www.goto.com](http://www.goto.com).