



CASE STUDY

STARFACE OPTIMIERT KOMMUNIKATION FÜR SPEDITION INTERTRANS

Die Intertrans GmbH ist seit über 60 Jahren ein mittelständisches, inhabergeführtes Speditionsunternehmen mit nationalen und internationalen Speditions-Dienstleistungen. Bis 2023 hatte die im pfälzischen Bobenheim-Roxheim ansässige Spedition eine in die Jahre gekommene Telefonanlage im Einsatz, die die Anforderungen an moderne Arbeitsweisen nicht erfüllen konnte.

Ersetzt wurde die Anlage durch eine von MBC, Mannheim installierte STARFACE Lösung. Als SIP Trunk kommt STARFACE Connect zum Einsatz.

Großes Manko der alten Anlage war vor allem die fehlende Erreichbarkeit unterwegs und aus dem Home-Office. Weiterhin wünschte sich Intertrans die Einrichtung eines DECT-Systems, weil man sowohl im Innen- als auch im Außenbereich des Firmenareals der Spedition telefonieren wollte.

Die bisher auf dem Firmengelände eingesetzte Stand Alone Paging-Lösung, mit der die wartenden LKW an die entsprechenden Ladebuchten zum Ein- bzw. Entladen gelotst wurden, hatte ihre Schwächen, was das Löschen der Ladung verzögerte.

Deshalb forderte man eine vollständige Abdeckung des DECT-Netzes auf dem gesamten Areal.

STARFACE VM Edition im Einsatz

STARFACE Excellence+ Partner MBC Mannheim gewann die Ausschreibung und installierte bei Intertrans eine STARFACE VM Edition auf der Virtualisierungsplattform des Unternehmens. Da viele Mitarbeitende auch über Softphone arbeiten, sind entsprechend viele Arbeitsplätze mit der STARFACE Premium App ausgestattet. Des Weiteren kommen Tischtelefone von Yealink und Gigaset R700H PRO Handteile zum Einsatz. Als SIP-Trunk entschied man sich für STARFACE Connect.

Die alte Paging-Lösung wurde durch einen Alarmserver des Alarmserver-Spezialisten Point Omega abgelöst. In Verbindung mit der „Alarm, Messaging and Location“ (AML) Lösung von Gigaset können nun Informationen vom Disponenten an die Fahrer gepusht werden. Die Fahrer erhalten bei der Einfahrt auf das Intertrans-Gelände ein R700H PRO Handteil und damit ist neben dem Pushen von Nachrichten auch das direkte Telefonat mit dem Fahrer möglich. Der Fahrer kann die Nachricht quittieren und damit eine Rückmeldung an die Disposition geben. Diese Lösung wird für externe Fahrer bzw. Dienstleister eingesetzt. Für interne Fahrer kommt eine andere Lösung zum Tragen.

STARFACE Chat-Schnittstelle erlaubt Nachrichten über den Alarmserver

Point Omega hat für interne Fahrer der Intertrans eine Schnittstelle an den STARFACE Chat realisiert. Diese ermöglicht es, Nachrichten über den Alarmserver direkt in den STARFACE Chat zu schicken – ein klarer Mehrwert für unternehmenseigenen Fahrer, denn sie sind über die STARFACE Mobile App

„Die individuell auf unsere Anforderungen angepasste STARFACE Lösung schafft dank Softphone-Integration, Home-Office-Möglichkeit und der Einbindung der LKW-Fahrer in die Telefonie-Lösung echte Mehrwerte im Vergleich zum vorherigen Zustand. Dank Präsenzstatus und Chat-Funktion sind nun alle Mitarbeitenden mit einander vernetzt und können besser zusammenarbeiten.“

Klaus Schramm
Prokurist
Intertrans GmbH

mit der STARFACE Telefonanlage verbunden und können ohne Gigaset DECT-Handteil direkt mit der Distribution kommunizieren. Darüber hinaus kann nun jederzeit direkt über die STARFACE Telefonanlage mit den Fahrern gesprochen werden – unabhängig davon, wo diese sich gerade aufhalten.

Point Omega hat für die Disposition von Intertrans ein Web Frontend entwickelt, mit dem die Disponenten Informationen wie Unternehmen, Ladung, LKW-Kennzeichen aus dem ERP-System per Drag and Drop übernehmen. Dadurch ist es möglich, auf einem großen Monitor im Lager den aktuellen Lade- bzw. Entlade-Zustand anzuzeigen.

Dadurch erkennen die Lager-Mitarbeiter in welcher Reihenfolge die Aufträge abgearbeitet werden und welches Tor sie zwecks Be- und Entladung öffnen sollen.

Individualisierte STARFACE Lösung schafft echte Mehrwerte

Fazit: Die Intertrans Spedition hat unter der Projektleitung von STARFACE Partner MBC eine individuell auf die Anforderungen angepasste STARFACE Lösung erhalten. **Softphone-Integration, Home-Office-Möglichkeit** und die **Einbindung der LKW-Fahrer in die Telefonie-Lösung** schaffen echte Mehrwerte zum vorherigen Zustand.

Präsenzstatus und **Chatfunktion** vernetzen alle Mitarbeitenden und ermöglichen eine bessere Zusammenarbeit.

Dank MQTT-Schnittstelle und AML-Funktion, die von Gigaset und Point Omega genutzt wird, kann auf die bisherige Paging-Lösung verzichtet werden.

Durch die vorab von MBC durchgeführte **DECT-Messung** auf dem Firmengelände, können die Intertrans-Mitarbeitenden nun auf dem gesamten Gelände telefonieren und darüber hinaus alle Fahrer auf dem Gelände dank Messaging Dienst zuverlässig an entsprechende Ladebuchten lotsen.

Als Ergebnis steht eine zukunftssichere Gesamtlösung, die klare Mehrwerte und eine hohe Integrationstiefe in die Geschäftsprozesse der Intertrans ermöglicht.



Noch mehr Infos im Video-Interview mit Intertrans!

Das STARFACE Projekt Intertrans GmbH in Zahlen:

- STARFACE VM-Edition
- 165 User
- 120 Premium User
- 25 Lizenzpaket für Terminalserver
- 1 iQueue
- 1 Modul Skill-based Routing
- 5 IVR
- 76 Yealink T53
- 14 Gigaset N870 IP PRO
- 6 Gigaset N870E IP PRO
- 51 Gigaset R700H PRO

