

simPRO und VoIPstudio

Das Betreiben von globalen Callcentern wird effizienter, flexibler und effektiver

Hintergrund



simPRO Software ist Teil der simPRO Group, die 2002 in Brisbane, Australien, gegründet wurde.

Das Unternehmen entwickelt Cloud-basierte Software, die den Betrieb eines Handwerksunternehmens vereinfacht, indem sie die Arbeitsabläufe von der Auftragskalkulation über die Leistungserbringung bis hin zur Zahlungsabwicklung rationalisiert.

simPRO bietet Dienstleistungen an, die für den Betrieb von Handwerksbetrieben unerlässlich sind, und seine Kunden benötigen ein außergewöhnliches Maß an Unterstützung. Um dies zu gewährleisten, betreibt das Unternehmen Callcenter in jedem Land, in dem es tätig ist.

Herausforderung

Die Lösungen von simPRO werden von einer Vielzahl von Gewerken genutzt, darunter Elektro-, Datennetzwerk-, Sanitär- und Heizungsinstallationen, Sicherheit, Gebäudetechnik und Facility Management sowie Solar- und Energiedienstleistungsunternehmen. SimPRO hat Niederlassungen in Neuseeland, Großbritannien und den Vereinigten Staaten eröffnet, weitere Expansionen sind geplant. Das Unternehmen hat derzeit mehr als 150 Mitarbeiter, 2.500 Kunden und 80.000 Anwender.

simPRO migrierte etwa 2010 für seine australischen Niederlassungen vom traditionellen Festnetz zu einem VoIP-Anbieter - doch obwohl das Unternehmen von Kosteneinsparungen profitierten, war der Anbieter nicht in der Lage, dem Unternehmen dabei zu helfen, sein eigentliches Ziel zu erreichen: eine einzige Telekommunikationslösung für alle Niederlassungen: eine globale Lösung, die die Effektivität der Callcenter verändern würde.

“Wir haben angefangen, uns anzuschauen, wie unsere Dienste für uns auf globaler Basis funktionieren und nicht nur auf Länderebene”, sagt Jonathan Eastgate, Chief Technology Officer der simPRO Software Group. “Das war ein großes Problem für uns. Als wir unsere ersten Niederlassungen in Übersee eröffneten, waren wir nicht in der Lage, einen einzigen Anbieter zu finden, der alle Anforderungen unserer Büros abdecken konnte - also hatten wir am Ende in jedem Land einen anderen Anbieter. In einigen Fällen bedeutete das, dass wir physische Telefonanlagen im Büro hatten, was nicht das war, was wir wollten. Unser Ziel ist es, keine physische Infrastruktur in den Büros zu haben, so dass man, wenn das Haus morgen abbrennt, einfach auf Mitarbeiter umsteigen kann, die von zu Hause aus arbeiten.”

Außerdem wollten wir ein System, das von allen Niederlassungen genutzt wird, weil dadurch die Verbindung der Anrufe zwischen den Niederlassungen viel einfacher und kosteneffektiver ist. Es würde uns ermöglichen, eine “Follow-the-Sun”-Methode für unsere Callcenter einzuführen. Jedes Büro befindet sich in einer anderen Zeitzone, so dass wir die Anrufweiterleitung an die Tageszeit in den verschiedenen Büros anpassen können. In Australien kann es Mitternacht sein, aber Support-Anrufe können direkt an das britische Call Center weitergeleitet werden, das online ist. Das bedeutet, dass wir das Serviceniveau für unsere Kunden verbessern.”

“Die Hauptvorteile der Nutzung von VoIPstudio sind das einfache Einrichten, das unkomplizierte Verwalten und die simple Nutzung. Wir haben eine prozentuale Kostenreduzierung von rund 40% gegenüber unserem vorherigen VoIP-Anbieter erzielt.”

Jonathan Eastgate,
CTO, simPRO Software

Lösungen

Laut Herrn Eastgate war die Implementierung der VoIPstudio-Lösung schnell, einfach und schmerzlos. “Im Moment betreiben wir etwa 170 Nebenstellen in vier Ländern”, sagt er. “Das ist eine ziemlich entmutigende Aussicht, all diese zu bewegen. Aber wir hatten keine Probleme. Die Zahlen änderten sich in der Minute, in der diese angekündigt wurden, und alles lief reibungslos ab. Wir brauchten nur das Telefon und die SIP-Software auf dem PC. Die ganze Sache war bemerkenswert einfach.”

Er sagt, dass simPRO die IVR- (Interactive Voice Response) und Warteschlangenfunktionalität von VoIPstudio umfassend nutzt. Das einfach zu bedienende und dennoch leistungsstarke Admin-Panel macht die Konfiguration des Systems entsprechend den Anforderungen des Unternehmens einfach und flexibel. Jeder aus unserem Team kann es verwalten, egal wo er sich befindet”, sagt Herr Eastgate. “Wenn die Jungs in Großbritannien heute Abend ein Problem haben, können sie mich oder einen aus meinem Team hier in Australien anrufen und wir können es für sie lösen oder die Änderungen vornehmen.”

Vorteile

Herr Eastgate unterstreicht, dass sich die Anrufqualität seit dem Wechsel zu VoIPstudio im Vergleich zu den vorherigen VoIP-Anbietern des Unternehmens deutlich verbessert hat.

“Wenn es um den Support geht, war dieser immer hilfsbereit, schnell und reaktionsschnell. Die Tatsache, dass sie offen für Vorschläge zur Erweiterung von Funktionen sind, ist eine tolle Sache. Heutzutage ist es schwer, Anbieter zu finden, die dazu bereit sind.”

Das Unternehmen ist außerdem flexibler - es kann die Telekommunikation für neue Büros und Callcenter schnell und einfach einrichten, was für ein Unternehmen, das schnell expandiert, wichtig ist.

“Die Tatsache, dass man neue Telefonnummern und kostenlose Rufnummern über das Control Panel anfordern kann und diese innerhalb weniger Sekunden verfügbar sind, ist wirklich erstaunlich”, sagt Mr. Eastgate..

“Die Hauptvorteile der Nutzung von VoIPstudio sind das einfache Einrichten, das unkomplizierte Verwalten und die simple Nutzung. Wir haben eine prozentuale Kostenreduzierung von rund 40% gegenüber unserem vorherigen VoIP-Anbieter erzielt. Im Vergleich zu Festnetztelefonen liegt die Ersparnis also in der Größenordnung von 70 bis 80 %.”

Er sagt, dass der Betrieb der kostenlosen Rufnummern des Unternehmens mit VoIPstudio auch viel billiger ist als mit jedem anderen Anbieter. “VoIPstudio macht einen wirklich großen Unterschied in der Art und Weise, wie wir arbeiten können”, sagt er, “aber auch der finanzielle Aspekt ist großartig.”

Einfaches Anlegen von neuen Telefon- und Gratisrufnummern...



Hilfreiche, schnelle und reaktionsschnelle technische Unterstützung...

40 % Kostenreduzierung im Vergleich zum vorherigen VoIP-Anbieter...

