



Straker und VoIPstudio

Das Übersetzungsunternehmen nutzt weltweite Kommunikation

Hintergrund

straker
TRANSLATIONS



Straker Translations bietet schnelle, menschliche Übersetzungsdienste für Kunden weltweit. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Neuseeland und verfügt über Niederlassungen rund um den Globus.

Es betreibt drei Produktionszentren in Auckland, Barcelona und Denver, USA, wo eingehende Kundenanrufe bearbeitet und bei Bedarf an die richtigen Teams innerhalb des Unternehmens weitergeleitet werden.

<https://voipstudio.de>

Herausforderung

In ihrer Rolle als Chief Production Officer beaufsichtigt Merryn Straker die globalen Produktionssysteme und -teams und stellt sicher, dass jeder Berührungspunkt innerhalb des Unternehmens reibungslos funktioniert. Sie sagt, dass effektive Telekommunikationssysteme eine Schlüsselrolle spielen, und das Unternehmen war ein früher Anwender von VoIP-Systemen. Allerdings nutzte das Unternehmen einen großen US-Anbieter für seine VoIP-Anforderungen, hatte aber immer wieder Probleme, die nie behoben wurden.

“Wir konnten nicht alles tun, was wir tun mussten”, sagt sie. “Wir konnten zum Beispiel keine eingehenden Anrufe an die Mobiltelefone unserer Vertriebsmitarbeiter weiterleiten, wenn diese sich nicht in den USA oder Kanada aufhielten. Wir waren also nicht in der Lage, unseren eigenen Datenverkehr zu steuern.”

Sie sagt, dass das Unternehmen wiederholt um Lösungen bat, aber nichts geschah. “Die Weiterleitung an unser Vertriebsteam hat einfach nicht funktioniert”, sagt sie. “Wir haben Vertriebsmitarbeiter überall, aber unser Hauptsitz ist in Neuseeland. Von dort aus leiten wir alle unsere Aktivitäten, unser technisches Team und andere Verwaltungsfunktionen. Das wurde zu einem großen Problem für uns, also mussten wir uns nach Alternativen umsehen.”

“Für uns ist der wichtigste Vorteil die Möglichkeit, Anrufe an Mobiltelefone überall auf der Welt umzuleiten. Wir haben unsere Kosten um rund 29% gesenkt.”

Merryn Straker,
Chief Production Officer, Straker Translations

Lösung

Merryn sagt, dass sie die Nutzung eines anderen Anbieters in den USA ausgeschlossen hat. “In den USA können die Leute uns oft nicht auf unseren Handys anrufen oder können keine neuseeländischen Nummern anrufen. Das scheint bei großen Organisationen dort so zu sein.”

Als sie von den Angeboten von VoIPstudio erfuhr, beschloss sie, ein Testkonto einzurichten und selbst herauszufinden, ob es für ihr Unternehmen das Richtige wäre.

“Die Kosten für die Einrichtung und das Ausprobieren waren sehr gering, und wir mussten uns nicht auf ein Jahr oder gar sechs Monate festlegen. Darüber hinaus konnte ich es selbst einrichten. Die Dokumentation war nützlich und alles war einigermaßen intuitiv. Also legten wir ein Konto an, um zu testen, was passieren würde, wenn wir Nummern an internationale Handys weiterleiten. Wir haben es ausprobiert, und die Anrufe kamen durch. Es funktionierte, und das war es, wonach ich gesucht hatte.”

Das Unternehmen beschloss, den VoIPstudio-Service für mehr als fünfzig Benutzer weltweit einzuführen. Merryn sagt: “Es liegt in der Natur von VoIP, dass man die richtigen Einstellungen vornehmen und guten Support bekommen muss. VoIPstudio war außerordentlich reaktionsschnell bei allen Problemen, die wir hatten, oder bei Funktionen, um die wir gebeten hatten.”

Das Unternehmen macht ausgiebig Gebrauch von der Berichtsfunction für das Anrufvolumen innerhalb von VoIPstudio, um die Planung des Personaleinsatzes zu verbessern und die Anruflast in seinen Teams besser zu verwalten.

Für die Zukunft plant Straker Translations, die Möglichkeit der Integration von VoIPstudio mit Salesforce zu nutzen.

Vorteile

Durch den Wechsel zu VoIPstudio hat Straker Translations im Vergleich zu seinem vorherigen VoIP-Anbieter erhebliche Kosteneinsparungen erzielt. “Wir haben unsere Kosten um etwa 29 % gesenkt”, sagt Merryn. “Außerdem ist es einfach zu bedienen und zu verwalten und wir erhalten besseren Zugang zu geografischen Nummern als bei unserem vorherigen Anbieter.

“Die Reaktion auf Support-Tickets ist gut. Sie kommen mit Antworten zurück, die man ausprobieren kann und die man sich ansehen sollte, und arbeiten wirklich gut daran, alle Probleme zu lösen. Sie bieten großartigen Support.

“Aber für uns ist der wichtigste Vorteil die Möglichkeit, Anrufe auf Mobiltelefone umzuleiten, egal wo auf der Welt sie sich befinden, während wir gleichzeitig die Möglichkeit haben, Anrufe an unsere Produktionszentren auf drei verschiedenen Kontinenten weiterzuleiten. Wir sind wirklich ein internationales Unternehmen und wir mussten in der Lage sein, das zu tun. Das war unser größter Schmerzpunkt, und dieser ist jetzt gelöst.”

Einfache Umleitung von Anrufen zu Mobiltelefonen weltweit...



Hilfreiche, schnelle und reaktionsschnelle technische Unterstützung...

29% Kostenreduzierung im Vergleich zum vorherigen VoIP-Anbieter...

