



Dorset Tech und VoIPstudio

Web-Superhelden fliegen weiter dank immer verfügbarem Telefondienst



Hintergrund

Das mehrfach ausgezeichnete Team von Dorset Tech mit Büros in North Dorset und Manchester beschreibt sich selbst als "Web Superheroes - saving the world from bad design!" Die Agentur bietet Website-Design und das Schreiben von Inhalten, SEO und andere digitale Marketing-Services für Unternehmen jeder Größe. Sie hat auch ein gemeinnütziges Sozialunternehmen, das in einem umgebauten Lagerhaus mit Planetarium STEM-Schulungen (Wissenschaft, Technologie, Ingenieurwesen und Mathematik) für lokale Kinder anbietet.

Herausforderung

Dorset Tech-Gründer und Head Superhero Chris Ryu ist ein viel beschäftigter Mann. Beschäftigt mit Kunden. Beschäftigt mit Mitarbeitern und Partnern. Beschäftigt mit Studenten - und mit Besuchern in seinem Büro in der High Street. Er ist stolz darauf, immer für Brainstorming und Problemlösungen zur Verfügung zu stehen.

E-Mail ist der beste Weg, ihn zu erreichen - und was die meisten Kunden bevorzugen -, aber er nimmt auch immer den Hörer ab und hasst es, einen Anruf zu verpassen. Als Chris Dorset Tech gründete, wollte er, wie die meisten Start-Ups, dass das Unternehmen größer erscheint, als es tatsächlich ist. Eine fabelhafte digitale Präsenz zu haben, war kein Problem; diese ist das Merkmal des Unternehmens. Ein erstklassiges Sprachsystem zu haben, war ebenso wichtig.

Chris begann seine VoIP-Reise mit RingCentral, aber er wollte nicht an die VoIP-Telefone von RingCentral gebunden sein - und das Unternehmen bot auch nicht genug Unterstützung, als Dorset Tech zu wachsen begann und sich die Kommunikationsanforderungen änderten, da die Mitarbeiter von entfernten Standorten, Homeoffice sowie von Kundenstandorten aus arbeiteten.

Lösung

Chris sah sich nach einer neuen Lösung um und stieß schnell auf VoIPstudio. Wie bei vielen Kunden von VoIPstudio fand er “die Preisgestaltung spektakulär” und war “erfreut zu sehen, dass wir nicht an eine bestimmte Hardware gebunden sind”. Die Kunden von VoIPstudio können von jedem IP-Telefon aus Anrufe tätigen und empfangen, oder indem sie die App auf ihren Telefonen, Ipad's oder Laptops verwenden.

VoIPstudio ist jetzt auf zwei Cisco-Telefonen in der Hauptgeschäftsstelle von Dorset Tech sowie auf den PCs/Macs aller Mitarbeiter eingerichtet. Anrufe an die Büros in Dorset und Manchester sowie an das STEM-Zentrum werden über dieselbe Nummer geleitet, wobei die Anrufer die Option 1, 2, 3 für die richtige Abteilung drücken müssen.

“Ich bin ein Techniker, also teilen die Leute gerne ihre IT-Probleme mit mir. Da ich weiß, wie teuer Telefonsysteme sein können und wie viele Anbieter uns auf vielfältige Weise um unser Geld bringen, erzähle ich ihnen von VoIPstudio, wie einfach es einzurichten ist und welch großartiges Preis-Leistungs-Verhältnis es bietet.”

Anrufe für jede Abteilung gehen an alle Telefone, und die Routine ist, dass Chris alle Anrufe annimmt, aber wenn er nicht erreichbar ist, geht nach viermaligem Klingeln jemand anderes ran. Chris sagt: “Unser Team ist mit ständigen Deadlines beschäftigt. Ich bevorzuge, dass diese sich auf ihre Arbeit konzentrieren, anstatt eingehende Anrufe zu beantworten”.

Chris hat außerdem kürzlich eine virtuelle Assistentin eingestellt, die von zu Hause aus arbeitet und über die App auf ihrem Handy eingehende Anrufe entgegennehmen und ausgehende Anrufe tätigen kann.

Vorteile

Chris sagt: “Mir gefällt, dass VoIPstudio viele Funktionen und Dienste als Teil seines All-inclusive-Pakets anbietet. Unsere eigene Telefonkonferenz-Funktion ist wirklich nützlich und so einfach zu benutzen, ohne dass ein Link oder ein Code weitergeleitet werden muss. Alles, was die Leute tun müssen, ist unsere allgemeine Nummer anzurufen, die 9 zu drücken und schon sind diese dabei”. Chris gefällt auch, dass es einfach ist, neue Nummern einzurichten. Er richtet oft neue Nummern für Marketing-Kampagnen seiner Kunden ein, damit sKunden verfolgen können, wie viele eingehende Anrufe und Vertriebskontakte diese generieren. VoIPstudio zeichnet automatisch alle Anrufe von Dorset Tech auf und speichert die Aufzeichnungen; das ist praktisch für das Team, um sich noch einmal anhören zu können, was die Kunden angewiesen und besprochen haben. Chris erzählte, dass einmal eine Firma sagte, dass sie Dorset Tech nicht wirklich grünes Licht für ein Projekt gegeben hatte. Die Möglichkeit, die Aufzeichnung einfach abrufen und anhören zu können, hat das VoIPstudio-Abonnement von Dorset Tech für ein Jahr bezahlt...

Interessanterweise war Dorset Tech während und nach der COVID-19-Sperre beschäftigt als je zuvor und hat ein neues Büro in der Hauptstraße in Gillingham, Nord-Dorset, eröffnet, um neue Mitarbeiter aufzunehmen. Chris sagt, dass “viele Offline-Kleinunternehmen erkannten, dass diese online gehen mussten, um zu überleben, und einige nutzten ihre staatlichen Zuschüsse, um neue digitale Ressourcen zu schaffen”. Das Hinzufügen weiterer Nummern und Benutzer zu VoIPstudio ist sehr einfach und kann über die Empfangskonsole abgeschlossen und bezahlt werden.

Die Möglichkeit zu sehen, wann ein weiterer Anruf eingeht, ist ebenfalls sehr nützlich. Chris sagte, er habe noch keine Zeit gehabt, die Kontaktdatenbank einzurichten, aber er hat es ganz oben auf seine To-Do-Liste gesetzt. Chris hat auch gesagt, dass er nach all den Jahren endlich die Anklopfmusik so anpassen wird, dass die Musik besser zu seiner Superheldenbande passt!