

# Die Bewohner von St. Helen's Village und VoIPstudio

## VoIPstudio unterstützt COVID-19-Notfallhotline

### Hintergrund

Seit dem 11. Jahrhundert leben Menschen in dem schönen, ländlichen Dorf St Helen's auf der Isle of Wight. Das Dorf, in dem etwa 1.200 Menschen leben, liegt etwa 3 Meilen von der nächsten Stadt Ryde entfernt.

### Herausforderung

Im März 2020 richteten lokale Freiwillige die St. Helen's Community Website ein, um den Bewohnern während COVID-19 Hilfe und Unterstützung zu bieten. Die Website bot viele Informationen über lokale Dienstleistungen, Einkaufsmöglichkeiten, Lieferungen von Imbissbuden und Restaurants, ärztliche und zahnärztliche Dienste, staatliche Unterstützung und Zuschüsse.

Um die Website zu ergänzen, richteten die Bewohner von St. Helen auch eine telefonische Beratungsstelle für ältere und hilfsbedürftige Bewohner ein, die täglich von 9 bis 17 Uhr von Freiwilligen besetzt war. Das Team wollte eine zentrale - und lokale - Nummer haben, bei der die Menschen eingehende Anrufe auf ihren eigenen Telefonen entgegennehmen können.

Zum Glück war der Anwohner Charles Hewitt bereits ein langjähriger Kunde von VoIPstudio und nutzte es für sein Unternehmen Pathway Analytics, das Daten, wirtschaftliche Modellierung und Beschaffungsberatung für Krankenhäuser und Direktoren des öffentlichen Gesundheitswesens anbietet.

Er sagt: "Schon während die Freiwilligen darüber nachdachten, was wir brauchen, wusste ich, dass VoIPstudio genau das Richtige sein würde. Als Freiwillige, die auf eine globale Pandemie reagieren, brauchten wir ein System, das schnell und einfach einzurichten war, absolut zuverlässig und in der Lage, uns auf die Bereitstellung von Notfallhilfe und -beratung zu konzentrieren".

## Lösung

Traditionell wäre die Einrichtung eines Systems nach den Wünschen der Dorfbewohner zeitaufwändig und würde eine Telefonanlage, planmäßiges Routing und einen IT-Spezialisten erfordern.

Mit VoIPstudio können Benutzer jedoch aus einer Vielzahl von webbasierten Kommunikationsdiensten wählen, die bereits ab 3,99 £ pro Monat erhältlich sind.

Für die St. Helen's-Helpline war alles, was sie wollten, eine lokale Nummer mit Anrufweiterleitung zu mehreren Nummern nach einem Zeitplan, eine zentrale Voicemail, die einfach zu erreichen war, sowie die Möglichkeit, Anrufe aufzuzeichnen, falls erforderlich.

Charles sagt: "Wir konfigurieren den Dienst einschließlich der Bereitstellung der eingehenden Leitung in weniger als 30 Minuten. Für mein Unternehmen nutze ich gerne die mobile App und habe auch eine Londoner Nummer. Für unsere Dorf-Helpline brauchten wir jedoch nur eine lokale Nummer mit Rufumleitung auf unsere Handys".

---

*Charles Hewitt, Einwohner von St. Helen's und Geschäftsführer von Pathway Analytics:*

*"Die Menschen in St. Helen's haben schon immer einen Gemeinschaftsgeist gehabt, aber COVID-19 hat uns näher zusammengebracht. Unsere Freiwilligen-Helpline war eine wichtige Ressource für Menschen aller Altersgruppen. Durch die Nutzung von VoIPstudio konnten Freiwillige die Arbeitslast für eingehende Anrufe teilen - und aussteigen, wenn sie mit etwas anderem beschäftigt waren. Als langjähriger Fan von VoIPstudio empfehle ich den Service oft anderen und bin beeindruckt von der Entwicklung seines Funktionsumfangs und des exzellenten Services".*

---

## Vorteile

Etwa 24 Bewohner waren auf einer Rotation für die Hilfslinie. Anrufe an die zentrale lokale Nummer, die von VoIPstudio bereitgestellt wurde, wurden von Freiwilligen zu Freiwilligen umgeleitet, bis jemand abnahm. Es war auch einfach, neue Freiwillige zur Liste hinzuzufügen - und Leute einzuteilen, wenn diese "dienstfrei" haben.