



Ascert i VoIPstudio

Firma testująca systemy płatności pod kątem bezpieczeństwa zaufała VoIPstudio

O firmie



Ascert tworzy najlepsze w swojej klasie zautomatyzowane systemy do testowania oprogramowania, które pomagają największym firmom na świecie mierzyć wydajność aplikacji, ich niezawodność oraz skalowalność. Ich produkty i usługi są używane w najbardziej rygorystycznych warunkach, aby zmniejszyć ryzyko awarii, skrócić czas wprowadzania na rynek i podnieść ich jakość.

Wyzwania

Ascert działa jako wysoce rozproszona firma z biurami i personelem w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, RPA i Australii. Od momentu powstania firmy w 1992 roku, każdy z tych oddziałów opracował własne, niezależne rozwiązanie telekomunikacyjne. Nie były one jednak ani zintegrowane, ani łatwe w zarządzaniu.

Wspólnik firmy Andrew Mould mówi: „Gdy chciałem porozmawiać z jednym z moich kolegów, musiałem wykonywać regularne międzynarodowe rozmowy telefoniczne. Oczywiście wiązały się z tym znaczne koszty. Korzystaliśmy również ze Skype, telefonów stacjonarnych, sprzętu do wideokonferencji, ale taki sposób komunikacji nie był dla nas optymalny. Czasami trudno było przewidzieć, w jaki sposób najlepiej się z kimś skontaktować: czy powinienem użyć metody A, B czy C?”.

W amerykańskim biurze firma korzystała z hybrydowej centrali PBX i systemu telekomunikacyjnego IP. W celu zapewnienia zaawansowanych funkcji wymagało to od nas od nas utrzymania zarówno skrzynki telekomunikacyjnej, jak i serwera. W biurach w Wielkiej Brytanii mieliśmy odrębne rozwiązanie, gdzie korzystano wyłącznie z systemu BT FeatureLine. „Pracownicy z Wielkiej Brytanii nie odbierali telefonów, jeśli byli poza biurem” - mówi Andrew. „To rozwiązanie było oczywiście dalekie od ideału”.

„VoIPstudio jest znacznie tańsze, a łatwość zarządzania to dodatkowa zaleta. Nie muszę się martwić o system telekomunikacyjny.”

Andrew Mould

Rozwiązywanie

Ascert podjął decyzję o przeniesieniu jak największej liczby usług biznesowych do chmury. „Nie chcieliśmy już żadnych urządzeń na miejscu” - mówi Andrew. „Zawsze musisz nimi zarządzać. Staliśmy się ekspertami w tej dziedzinie i za pomocą naszych systemów telefonicznych zrobiliśmy rzeczy, o których ludzie mówili, że są niemożliwe. Jesteśmy technikami, więc jesteśmy w stanie to osiągnąć, ale to nie jest nasza podstawowa funkcja biznesowa”.

„Zdecydowaliśmy się również na przeniesienie biur do Wielkiej Brytanii i potrzebowaliśmy systemu, który byłby łatwy do wdrożenia w nowej lokalizacji”. Ascert wybrał VoIPstudio (wówczas pod marką VoIPDito), ponieważ oferowało solidne, dopracowane i w pełni funkcjonalne rozwiązanie. Niektóre z ofert, którym się przyjrzelismy, po prostu nie wydawały nam się być odpowiednio przygotowane”- mówi Andrew. „Spodobała mi się formuła opracowana przez VoIPstudio. Mieli centrum danych, które miało znajdować się w połowie drogi między naszymi biurami w Wielkiej Brytanii i Kalifornii, co pomogłoby nam w rozwiązaniu problemów z opóźnieniami sieci”.

„Również sama firma była świetna we współpracy”. Ascert ma teraz większą kontrolę nad połączeniami przychodzącymi, które może z łatwością przekierować do pracowników na całym świecie. Połączenia mogą być również kierowane przez systemy Interactive Voice Response (IVR). Można je również przekierowywać na telefony komórkowe za pomocą funkcji przekierowania połączeń, co poprawia efektywność ekspertów Ascert. Jest to duża zaleta dla firmy, która pomaga swoim klientom testować i konserwować systemy o kluczowym znaczeniu.

Korzyści

Firma posiada teraz ujednoczone rozwiązanie komunikacyjne, które wyeliminowało potrzebę własnych serwerów i wielu skrzynek PBX w różnych biurach na całym świecie. Cała telekomunikacja firmy jest teraz zarządzana i kontrolowana za pośrednictwem prostego portalu internetowego. „Uprościło to całą administrację” - mówi Andrew. „Nie musimy mieć pracownika w USA, który by się tym zajmował. Jeśli pojawią się problemy o innych porach dnia, pracownicy w Wielkiej Brytanii mogą się nimi zająć”.

„Dodatkowo, za VoIPstudio płacimy około jednej trzeciej kosztów tego, co wcześniej.”

Problem z podpisywaniem jakichkolwiek umów lub opłacania różnych faktur po prostu zniknął. Teraz mamy jeden rachunek opłacany automatycznie co miesiąc z firmowej karty kredytowej. „Nawet o tym nie myślimy” - mówi Andrew. „Kolejną zaletą posiadania systemu telefonicznego, który obsługuje sprawy na całym świecie, jest to, że pozwala podtrzymać wizerunek organizacji światowej klasy dzięki tak skutecznemu rozwiązywaniu problemów z pomocą techniczną”.

Zarządzane przez prosty portal internetowy



Efektywniejsze zarządzanie połączeniami przychodzącymi

Uproszczone rozliczenia to oszczędność czasu i lepsza kontrola

