

# SAAS tec i VoIPstudio

VoIPstudio pomaga SAAS tec skonsolidować swoje biura międzynarodowe dzięki rozwiązaniu w chmurze

## O firmie

# SAAS

SAAS tec to międzynarodowa firma multimedialna z biurami w Wielkiej Brytanii, Irlandii, Kanadzie i Stanach Zjednoczonych (a wcześniej w Australii).

Firma ściśle współpracuje z największymi markami na świecie, pomagając im przyciągać i utrzymywać uwagę klientów poprzez zapewnienie wyjątkowych mediów cyfrowych. SAAS tec może dostarczać sprzęt, oprogramowanie i oferuje pełne wsparcie zaplecza wraz z dedykowanym działem pomocy.

Przejęcie międzynarodowej firmy z lokalnych systemów PBX na platformę VoIPstudio oferującą nagrywanie rozmów i poprawę zgodności

## Wyzwania

Biura na całym świecie działały jako niezależne firmy i miały własny systemy PBX, które trzeba było konserwować i modernizować. Jednak centrale PBX się starzały, co stwarzało trudności. Ponadto firma BT podjęła decyzję o wycofaniu z eksploatacji swoich linii ISDN w Wielkiej Brytanii, które zapewniały niezbędną łączność SAAS tec.

Aby poprawić jakość obsługi klienta, SAAS tec chciała nagrywać i rejestrować wszystkie połączenia, co w Wielkiej Brytanii było zbyt drogie i trudne do synchronizacji na poziomie międzynarodowym. W rezultacie firma chciała wymienić swoje systemy PBX na obiecujące rozwiązanie, które oferowało VoIPstudio.

## Korzyści

- Żadnych wydatków inwestycyjnych na wdrożenie systemu,
- Obniżone koszty,
- Niski próg wejścia,
- Prosty rachunek miesięczny,
- Lepsza łączność,
- Łatwość konfiguracji i instalacji,
- Możliwości samokonfiguracji,
- Możliwość nagrywania rozmów
- Możliwość zalogowania się dowolnego miejsca na Ziemi,
- Integracja z bazą danych TPS.

## Rozwiązanie

Po przygotowaniu listy potrzebnych funkcji i przejściu przez intensywny proces selekcji SAAS tec szybko odkrył, że VoIPstudio było jedynym rozwiązaniem, które oferowało możliwości i elastyczność, których potrzebowali.

W połowie wdrażania firma sprzedała również swój australijski biznes i zdecydowała się prowadzić wszystkie globalne operacje w jednym biurze, przy czym połączenia przychodzące i wychodzące musiały być identyfikowane przez jeden numer, niezależnie od lokalizacji. SAAS tec stwierdził, że VoIPstudio oferuje bardzo proste rozwiązanie, obejmujące rejestrowanie i nagrywanie rozmów w cenie abonamentu.

Tak więc w ciągu trzech miesięcy tec wprowadził to rozwiązanie w Wielkiej Brytanii, a następnie w pozostałych biurach na całym świecie w ciągu 12 miesięcy - łącznie 180 telefonów. System został również zintegrowany z bazą danych TPS dla dzwoniących, którzy nie chcą otrzymywać połączeń marketingowych.

## Wpływ

SAAS tec zyskał najnowocześniejszy hosting VoIPstudio w chmurze, który nie wymaga nakładów inwestycyjnych ani kosztów operacyjnych, co umożliwiło połączenie biur z całego świata na jednej platformie.

Rozwiązany został również problem związany z nagrywaniem rozmów w różnych regionach oraz z rejestrowaniem połączeń. Pracownicy mogą odbierać połączenia przychodzące i dzwonić z jednego urządzenia za pomocą jednego numeru, niezależnie od tego, z którego biura pracują. VoIPstudio pomogło firmie uzyskać zgodność z bazą danych TPS.

Rozwiązanie VoIPstudio nie pozwala pracownikom SAAS tec dzwonić do klientów z bazy danych TPS przy pomocy telefonu marketingowego, ale pozwala firmie dzwonić do tych samych klientów w celach wsparcia.

„VoIPstudio to przyszłościowo myśląca firma, która stara się zaspokoić potrzeby swoich klientów oraz rozwijać się razem z nimi, zamiast po prostu mówić „Nie możemy tego zrobić”. Kiedy podaliśmy nasze wymagania spodziewaliśmy się, że będą trudne do spełnienia, a koszty będą duże. VoIPstudio oferuje to za 10 funtów miesięcznie”.

Steve Corsbie,  
Szef działu IT SAAS tec