



Straker i VoIPstudio

**Biuro tłumaczeń wkracza na rynek globalny
zmniejszając swoje koszty o 29%**

O firmie

straker
TRANSLATIONS



Straker Translations zapewnia szybkie usługi z zakresu tłumaczeń, klientom na całym świecie. Firma ma główną siedzibę w Nowej Zelandii. Posiada trzy filie w Auckland, Barcelonie i Denver w USA, w których są obsługiwane połączenia telefoniczne klientów i przekazywane w razie potrzeby do odpowiednich zespołów w firmie.

Wyzwanie

Pełniąc rolę dyrektora ds. Produkcji, Merryn Straker nadzoruje globalne systemy i zespoły produkcyjne, upewniając się, że w firmie wszystko działa płynnie. Mówi, że efektywne systemy telekomunikacyjne mają do odegrania istotną rolę, a firma była jednym z pierwszych użytkowników systemów VoIP. Do tamtej pory firma Straker korzystała z usług amerykańskiego dostawcy usług VoIP, ale napotykała problemy, które nigdy nie zostały naprawione.

„Nie mogliśmy zrobić wszystkiego, czego oczekiwaliśmy - mówi. Na przykład nie moglibyśmy w rzeczywistości przekierowywać żadnych naszych połączeń przychodzących na telefony komórkowe naszych przedstawicieli, gdy nie byli oni w Stanach Zjednoczonych lub Kanadzie. Nie mogliśmy więc kierować własnym ruchem”.

Mówi, że firma wielokrotnie prosiła o takie rozwiązania. „Przekazywanie wiadomości do naszego zespołu sprzedaży po prostu się nie udało”. „Mamy sprzedawców w wielu miejscach, ale nasza główna siedziba znajduje się w Nowej Zelandii. Stamtąd prowadzimy wszystkie nasze działania, tam również znajduje się nasz zespół techniczny i administracja. Stało się to dla nas poważnym problemem, więc musieliśmy szukać alternatywy”.

“Najważniejszą korzyścią jest możliwość przekierowywania połączeń na telefony komórkowe w dowolnym miejscu na świecie. Dodatkowo obniżyliśmy koszty o około 29%”.

Merryn Straker,
Straker Translations

Rozwiązanie

Merryn mówi, że zrezygnowała z korzystania z innego operatora w USA. „W Stanach Zjednoczonych klienci często nie mogli dodzwonić się do nas przez telefony komórkowe lub pod numery z Nowej Zelandii. Gdy dowiedziałam się o usługach oferowanych przez VoIPstudio, zdecydowałam się założyć konto testowe i sama przekonać się, czy będzie to odpowiednie dla mojej firmy.

Konfiguracja była bardzo prosta i nie musieliśmy podpisywać umowy nawet na pół roku. Co więcej, mogłam to zrobić samodzielnie. Instrukcje były jasne i intuicyjne. Dlatego stworzyliśmy konto specjalnie po to, aby sprawdzić, co się stanie, gdy przełączymy połączenia na międzynarodowe telefony komórkowe. Udało się i tego właśnie szukaliśmy”.

Firma zdecydowała się udostępnić VoIPstudio ponad pięćdziesięciu użytkownikom na całym świecie. Merryn mówi: „Podstawą VoIP jest odpowiednia konfiguracja oraz dobre wsparcie techniczne. VoIPstudio wyjątkowo szybko reagowało na wszelkie problemy, które zgłaszaliśmy”. Firma posiada teraz możliwość raportowania liczby połączeń w VoIPstudio, aby usprawnić planowanie harmonogramów personelu i lepiej zarządzać obciążeniem połączeń w zespołach. W przyszłości Straker Translations chce wykorzystać możliwość integracji VoIPstudio z Salesforce.

Korzyści

Przechodząc do VoIPstudio, Straker Translations obniżyło znacząco koszty w porównaniu z poprzednim dostawcą VoIP. „Zaoszczędziliśmy około 29%” - mówi Merryn. „System jest również łatwy w obsłudze i zarządzaniu, a także uzyskujemy lepszy dostęp do numerów geograficznych niż w przypadku naszego poprzedniego dostawcy”.

„Odpowiedzi na zgłoszenia są szybkie. Programiści VoIPstudio nieustannie ulepszają system oraz rozwiązują wszelkie problemy”.

„Jednak dla nas największą korzyścią jest możliwość przekierowywania połączeń na telefony komórkowe w dowolnym miejscu na świecie, przy jednoczesnym zachowaniu łatwej możliwości kierowania połączeń do naszych centrów produkcyjnych na trzech różnych kontynentach. Jesteśmy międzynarodową firmą i musieliśmy to zrobić. To był nasz główny problem i został on rozwiązany”.

Przekazywanie połączeń na telefony komórkowe na całym świecie



Szybkie wsparcie techniczne

Obniżenie kosztów o 29% w porównaniu do poprzedniego operatora

