



Ascert und VoIPstudio

Ascert - das Team, das geschäftskritische Zahlungssysteme testet, vertraut auf VoIPstudio

Hintergrund



Ascert bietet eine der besten automatisierten Software-Testlösungen an, die vielen der weltgrößten und besten Firmen dabei hilft, die Performance, die Zuverlässigkeit und die Skalierbarkeit von Internetapplikationen zu messen. Die Produkte und Beratungsservices der Firma werden für Tests mit den strengsten Testanforderungen für businesskritische Applikationen eingesetzt. Ziel ist es, das Risiko von Fehlfunktionen zu reduzieren, die „Time to Market“ zu verbessern und die Qualität zu erhöhen.

Die Herausforderung

Ascert arbeitet als eine global agierende Firma mit Büros und Personal an verschiedenen Standorten. Diese sind in den USA, im Vereinigten Königreich, Südafrika und Australien. Seit der Gründung der Firma im Jahr 1992 hatten alle diese lokalen Büros ihre eigene, lokale Kommunikationslösung eingesetzt. Keine der Lösungen war einfach zu pflegen, weiterzuentwickeln oder einfach zu integrieren.

Der Geschäftsführer André Mould erinnert sich:

„Wenn ich mit einem meiner Kollegen sprechen wollte, musste ich oft internationale Telefonanrufe tätigen. Natürlich waren damit hohe Telefonkosten verbunden. Wir benutzten auch Messenger Services und Skype und Konferenzsysteme für den Schreibtisch. Aber diese ermöglichten keine Übersicht über die Lage. In einigen Fällen war es sehr schwierig zu eruieren, wie ich jemanden am besten kontaktieren sollte: Oft war die Frage – sollte ich Methode A, B oder C benutzen?“

In dem US-Büro benutzte die Firma ein hybrides PBX und IP-Telefonssystem. Dies hatte zur Folge, dass sowohl die Telefonanlage als auch der Windows Server permanent gewartet werden mussten, obwohl diese Lösung sehr viele fortschrittliche Features bot. Diese Features waren allerdings im UK-Büro nicht vorhanden. Die Telefonie in diesem Büro basierte allein auf einer British Telekom FeatureLine Lösung. „Bei dem Team in UK gab es nur zwei Möglichkeiten: entweder waren sie im Büro oder niemand beantwortete Telefonanrufe“, erinnert sich Andrew. „Das ist natürlich weit vom Idealzustand entfernt.“

„Die neue Lösung ist deutlich billiger als alle, die wir vorher genutzt hatten. Die Einführung von VoIPstudio hat mein Leben deutlich vereinfacht. Jetzt ist die Telefonanlage nichts mehr, worüber ich mir Sorgen machen muss.“

Andrew Mould,
Geschäftsführer, Ascert

Die Lösung

Ascert entschied sich so viele der genutzten Kommunikationslösungen wie möglich als Cloud-Lösung zu beziehen.

„Wir wollten einfach nicht mehr länger irgendwelche Blackboxen im Büro“ so Andrew. „Am Ende gibt es immer das Problem, das man eigene Installationen managen muss. Wir wurden Experten darin und wir haben mit unseren Telefonsystemen Dinge gemacht, die viele andere als unmöglich bezeichnet haben. Wir sind Entwickler und Techniker, weswegen wir in der Lage sind, solche Sachen zu machen. Aber es ist nicht unser Kerngeschäft und frisst Zeit.“

„Auch standen wir vor der Herausforderung, das Büro in UK bald zu wechseln. Also benötigten wir ein System, das wir einfach zu der neuen Location umzuziehen konnten.“

Ascert wählte VoIPstudio (damals unter dem Namen VoIPDito vermarktet), da es eine zuverlässige, ausgereifte und voll funktionsfähige Lösung anbot.

„Einige der anderen Lösungen, die wir damals evaluierten, schienen

einfach nicht bereit für den Einsatz im täglichen Geschäftsbetrieb“ so Andrew.

Mir gefiel die Formel, die VoIPstudio ausgearbeitet hat. Sie hatten ein Datacenter, das auf dem halben Weg zwischen unseren Büros in UK und Kalifornien lag. Dies half uns mit jedem Latenzproblem im Internet. Und ihr User Interface ist sehr gut. Auch die Zusammenarbeit mit der Firma z.B. bei der Beratung und im Support war unkompliziert und sehr angenehm.“

Ascert hat jetzt eine viel größere Kontrolle über die eingehenden Telefonleitungen und Anrufe und kann diese nun sehr einfach zu unterschiedlichen Geräten oder Bürostandorten zuordnen. Auch können Anrufer durch das interaktive Sprachdialogsystem (IVR) geführt werden.

Zusätzlich können Anrufe auch auf das Mobiltelefon weitergeleitet werden. Dies Dank der „FOLLOW ME“-Funktion, die die Verfügbarkeit von Ascerts Expertenteam deutlich erhöht. Dies ist ein großer Vorteil und wichtiger Punkt für eine Firma mit unserem Produktangebot.

Die Vorteile

Die Firma hat jetzt eine Unified Communications Lösung. Dies hat den Bedarf an eigenbetriebenen Servern und verschiedensten PBX-Geräten in den einzelnen, weltweit verteilten Büros vollständig abgelöst. Der komplette Telefonverkehr der Firma wird jetzt über ein einfaches und übersichtliches Webinterface gemanagt und kontrolliert.

„Das Management unserer Kommunikation ist deutlich einfacher geworden“, sagt Andrew. „Es ist auch nicht mehr notwendig, dass jemand im US-Büro sich für alle rund um die Uhr um das Thema kümmert. Sollte es mal zu Problemen außerhalb der US Bürozeiten kommen kann auch das Team in der UK sich einloggen und das Problem lösen.“

Auch der Aufwand, unterschiedliche Rechnungen und Verträge mit unterschiedlichen Laufzeiten zu managen, wurde beseitigt. Heute wird genau eine Rechnung am Ende jeden Monats automatisch von der Kreditkarte der Firma abgebucht und einfach für die Buchhaltung zur Verfügung gestellt.

„Wir schauen die Rechnung noch nicht einmal an“, sagt Andrew. „Natürlich kontrollieren wir die Zusammenfassung der Kosten, müssen aber nicht länger jedes Mal tiefer einsteigen. Dies auch deswegen, weil die Kosten nur noch ein Drittel derer sind, die wir vorher bezahlt haben.“

Ein anderer großer Vorteil, ein Telefonsystem zu nutzen, das weltweit funktioniert, ist, dass es ermöglicht, dem Kunden das Bild und die Realität einer Weltklasseorganisation zu vermitteln. Dies geschieht, indem Supportfragen jetzt so effektiv gehandhabt werden können.

Besticht durch ein einfaches Web-Portal ...



Bessere Bearbeitung ankommender Supportanrufe ...

Eine Rechnung - Zeit gespart & Controlling verbessert.

