



Integrated Contact Solutions und VoIPstudio

Anrufe mit automatischer Aufzeichnung, einfacher Ablage und virtuellen Nummern erweist sich als gewinnbringende Kombination für das schnell wachsende Debt-Management-Unternehmen aus Leeds



Hintergrund

ICS wurde 2016 von Branchenveteranen gegründet und ist ein Debt-Management-Unternehmen mit einem Unterschied, es prozessiert nicht. Das Unternehmen führt keine Haustürgeschäfte durch, aber konzentriert sich zu 100 % darauf, Menschen zu helfen, erschwingliche Rückzahlungspläne aufzustellen, damit diese ihre Schulden abbezahlen und ihre Kreditwürdigkeit verbessern können.

ICS erhebt keine Gebühren oder Strafen; es treibt die geschuldeten Beträge ein und wird auf Provisionsbasis von seinen Kunden bezahlt, zu denen einige der angesehensten Haushaltmarken Großbritanniens gehören.

Herausforderung

Die meisten Menschen, die Geldschulden haben, sind besorgt und ängstlich. Viele haben ein chaotisches Leben zu Hause mit schlechter Finanzverwaltung. Sie wollen nicht verschuldet sein. Deshalb ist der ICS-Ansatz zum Eintreiben von Schulden schon immer auf den Menschen ausgerichtet gewesen. Sanfte, überzeugende und konsequente Kommunikation, begleitet von realistischen Zahlungsplänen.

Telefonanrufe sind der Hauptweg, auf dem ICS mit verschuldeten Personen in Kontakt tritt. Daher benötigt das Unternehmen ein äußerst zuverlässiges Sprachsystem, mit dem Anrufe verfolgt, überwacht, aufgezeichnet - und bearbeitet werden können.

Iain A. Cozens, IT-Manager bei ICS, sagt: "Unser Telefonsystem ist der wichtigste Teil unserer IT-Einrichtung. Wir müssen einen vollständigen Überblick darüber haben, wie viele Anrufe getätigt und empfangen werden, damit wir sehen können, was im gesamten Unternehmen passiert."

Lösung

Als ICS anfang, war es ein fünfköpfiges Team mit einem Startbudget, das es nicht in ein komplettes PBX-Telefonsystem investieren wollte. Iain und das Team testeten eine Reihe von verschiedenen VoIP-Anbietern, um ein Gefühl für deren Plattformen zu bekommen.

Sie fanden heraus, dass viele der VoIP-Anbieter angaben, dass ihre Kunden ihren eigenen Client recherchieren und verwenden mussten, d. h. die VoIP-Software, die auf dem eigenen PC/Handy des Kunden installiert ist und sich dann mit externen Servern verbindet, die vom VoIP-Unternehmen bereitgestellt werden.

ICS fand auch, dass die meisten Anwendungen klobig waren und viele nicht die Möglichkeit hatten, Anrufe weiterzuleiten, ohne einen Aufpreis zu zahlen.

“Ich bin schon mein ganzes Leben lang in der professionellen IT tätig. Das ist, was ich tue. Es ist das, was ich liebe. Ich bin ein großer Fan von VolPstudio. Es ist ein beeindruckendes System, das regelmäßig neue und wirklich nützliche Funktionen einführt. Ich habe VolPstudio vielen anderen Leuten empfohlen, die alle wirklich dankbar waren, dass ich sie auf ein ausgeklügeltes und kosteneffektives Sprachsystem hingewiesen habe.”

Anfänglich nutzten sie SIPgate, was “gut war, aber wir entdeckten schnell, dass wir keine Anrufe aufzeichnen konnten, also war das ein Dealbreaker”.

(Im Januar 2020 erhielt VolPstudio eine fantastische Bewertung von 4,7 von 5 Punkten auf TrustPilot, der weltweit stärksten Bewertungsplattform, während SIPgate 3,6 von 5 Punkten erhielt). Iain nutzte die kostenlose Testversion von VolPstudio. Laut Iain: “Es gibt so viele Dinge, die ich an VolPstudio mag; ein wirklich schönes Interface, mit vielen Funktionen und der Möglichkeit, nach Herzenslust zu konfigurieren!

<https://voipstudio.de>

Als Techie bin ich gerne von den Fähigkeiten anderer beeindruckt. VolPstudio nahm im Grunde eine Open-Source-VoIP-Anwendung, konfigurierte das Programm neu, fügte eine Menge wertvoller Funktionen hinzu und schuf ein Produkt von Weltklasse”.

Iain hat VolPstudio in ein automatisches Wählsystem integriert, um seinem Team das Leben zu erleichtern. Es wird im gesamten Unternehmen eingesetzt, wobei die meisten Mitarbeiter die Softwareanwendung auf ihrem Laptop mit einem von Iain ausgewählten markenunabhängigen Mobiltelefon verwenden. Ausgehende Anrufe machen den Großteil der Anrufe aus, wobei eingehende Anrufe zur sofortigen Annahme priorisiert werden.

Vorteile

ICS nutzt die meisten Funktionen, die VoIP standardmäßig bietet, u. a:

Virtuelle Nummern

ICS richtet für jedes der Unternehmen, für die es arbeitet, individuelle Nummern, eine IVR und eine individuelle Aufzeichnung ein, um die Verfolgung und Überwachung einfach und bequem zu gestalten.

Aufzeichnung von Anrufen

Als regulierte Branche müssen laut Financial Services Authority, Credit Services Association (CSA) und PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard) alle Anrufe aufgezeichnet werden, wobei der PCI DSS besagt, dass die Aufzeichnung während des Bezahlvorgangs pausiert werden müssen. Iain hatte zuvor ein maßgeschneidertes System zur Aufzeichnung von Anrufen auf den Servern von ICS eingerichtet, was jetzt mit dem System von VolPstudio

möglich ist. Er sagt: “2019 hat VoIPstudio seinen Anrufaufzeichnungsdienst komplett neugestaltet. Er ist jetzt unglaublich und eines der wichtigsten VoIP-Unterscheidungsmerkmale”.

Anrufe können anhand einer Vielzahl verschiedener Felder gefiltert werden, darunter der Name der Person, der Gläubiger und die Person bei ICS, die den Anruf verwaltet hat. Das Datum, die Uhrzeit, die Länge des Anrufs und ob es sich um einen ausgehenden oder eingehenden Anruf handelt, werden ebenfalls aufgezeichnet. Die Datei kann einfach heruntergeladen und per E-Mail an den Gläubiger gesendet werden.

Verantwortlichkeit

Als Teil des Service für Firmenkunden liefert ICS wöchentlich eine Synopse über den bisherigen Fortschritt, basierend auf den in VoIPstudio gespeicherten Fakten und Zahlen. Es ist für Iain sehr einfach, Informationen über jeden Anruf und die Anrufantwort abzurufen.

Arbeiten von zu Hause aus

Während des COVID-19-Lockdowns arbeitete das gesamte ICS-Team von zu Hause aus. Iain richtete ihre Laptops und VoIPstudio so ein, dass diese auf alles zugreifen konnten, was sie zum Weiterarbeiten brauchten. Tatsächlich erreichte das Team während des Lockdowns eine höhere Erfassungsrate als jemals zuvor.”

“Viele Leute fanden, dass sie während des Lockdowns mehr Freizeit hatten und waren daher offener, ihre finanziellen Probleme anzusprechen und zu lösen. Ich bin stolz darauf, sagen zu können, dass wir in dieser Zeit keinen einzigen eingehenden Anruf verpasst haben, während die Zahl der ausgehenden Anrufe höher war als je zuvor.”

“Viele Leute fanden, dass sie während des Lockdowns mehr Freizeit hatten und waren daher offener, ihre finanziellen Probleme anzusprechen und zu lösen. Ich bin stolz darauf, sagen zu können, dass wir in dieser Zeit keinen einzigen eingehenden Anruf verpasst haben, während die Zahl der ausgehenden Anrufe höher war als je zuvor.

Preisgestaltung und Support

Iain says that the pricing and customer support offered by the VoIPstudio team are “just brilliant. The customer service is great with the ticketing system but now there’s a chat facility within the portal with, most importantly, someone always on the end of it”

Die Zukunft

In the future...when he has some downtime... Iain is planning to integrate VoIP studio with a customised CRM system which means that a debtor’s file opens automatically once a call comes in.