



Nementio und VoIPstudio

VoIPstudio hilft dieser internationalen Marketingagentur bei der Einführung von Telearbeit und der Verbesserung ihrer markenübergreifenden Kommunikation

Hintergrund

nementio

Nementio ist eine internationale Marketingagentur mit Sitz in Spanien,

die sich auf Inbound Marketing und Marketingdienstleistungen für Technologie- und SaaS-Unternehmen spezialisiert hat.

Einer der Hauptgeschäftszweige ist die Unterstützung globaler IT-Unternehmen bei der Erschließung des spanischen und lateinamerikanischen Marktes.

Das Unternehmen hat auch eine zweite Marke, Ramabaya, die sich auf Marketing für den Gesundheitssektor spezialisiert hat.

Um diese Dienstleistungen zu erbringen, verfügt die Agentur derzeit über ein kleines Team von sechs Personen, die sich die Aufgaben des Managements, der Marketingberatung, des Designs und der Erstellung von Inhalten teilen, sowie über eine Gruppe von externen Mitarbeitern.

Nementio betreut jetzt mehr internationale Kunden und das in einer Telearbeitsumgebung.

Die Herausforderung

Im Jahr 2020 führte die Agentur im Zuge der COVID-19-Pandemie die Telearbeit ein. Ursprünglich war dies eine vorläufige Entscheidung, aber angesichts der guten Ergebnisse und der Bequemlichkeit für alle Mitarbeiter wurde diese Option für das gesamte Team bereitwillig beibehalten.

Vor der Telearbeit hatten die Mitarbeiter ein Festnetztelefon, das diese während der Bürozeiten beantworteten und das war ausreichend, um Kunden zu erreichen. Jetzt stellt sich die Frage, bei der Remote Arbeit, wer nimmt diese Anrufe entgegen?

Im Büro, einem kleinen Raum, konnte jeder an das einzige vorhandene Telefon gehen und den Anruf an den richtigen Kollegen weiterleiten, aber wie kann man diese Situation lösen, wenn man im Homeoffice arbeitet, ohne auf Mobiltelefone zurückgreifen zu müssen?

Darüber hinaus machen das Wachstum des internationalen Bereichs und die Einführung der Marke Ramabaya die Einführung einer Telefonlösung erforderlich, die es ermöglicht, Anrufe zu unterscheiden, um jeden Kunden vom ersten Moment an persönlich und von der richtigen Person zu betreuen.



“VoIPstudio hat uns eine leistungsstarke, schnelle und kostengünstige Lösung für unsere Kommunikation in einer Telearbeits- und Multimarkenumgebung gegeben. Ich wünschte, wir hätten schon früher davon erfahren!”

Alfredo Reche
CEO von Nementio

Lösung

In den ersten Monaten der Pandemie wurde die Kommunikation einem einzigen Mobiltelefon überlassen, das direkt von Alfredo Reche, dem Gründer und Geschäftsführer von Nementio, verwaltet wurde. Wenn ein Anruf einging, musste er zunächst die Sprache des Anrufers (Spanisch oder Englisch) und die gewünschte Dienstleistung (Nementio oder Ramabaya) identifizieren, dann notieren und in vielen Fällen die richtige Person innerhalb des Unternehmens benachrichtigen, um den Kunden zurückzurufen.

Außerdem war es nicht möglich, die Festnetznummer des Büros weiterzuleiten, so dass diese in allen vorhandenen Online-Medien wie dem Web, den sozialen Medien, Google usw. geändert werden musste. Trotzdem gab es möglicherweise potenzielle Kunden, die die alte Telefonnummer anriefen und auf eine Antwort warteten.

Dank VoIPstudio gibt es keine Probleme mehr

Mit der Implementierung der Cloud-Telefonielösung von VoIPstudio erhielt Nementio eine einzige Telefonnummer, mit der jeder Mitarbeiter telefonieren konnte. Außerdem konnten alle Mitarbeiter dank des Softphones auch von ihren Laptops oder Mobiltelefonen aus telefonieren.

Mit Hilfe des Supports von VoIPstudio wurde außerdem ein IVR-System eingerichtet, das eingehende Anrufe in der jeweiligen Sprache entgegennimmt und es den Kunden ermöglicht, zu wählen, ob diese mit Nementio oder Ramabaya sprechen möchten. Auf diese Weise werden die Anrufe automatisch an die richtige Person weitergeleitet und das System benachrichtigt den Mitarbeiter über die gewählte Option, so dass dieser von Anfang an Kunden angemessen betreuen kann.

Das System erfüllt auch andere Anforderungen, z.B. die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen, wenn Kunden außerhalb der Geschäftszeiten anrufen, was angesichts der Zeitverschiebung bei ausländischen Kunden sehr wichtig ist. Das System ermöglicht auch die Aufzeichnung von Anrufen, damit Agenten sich später Notizen machen oder an wichtige Details erinnern können.

Einfach und kostengünstig

Alfredo weist darauf hin, dass der Prozess unkompliziert war, in nur einem Tag und ohne die Notwendigkeit, Ausrüstung oder Geräte zu kaufen und diese an die Mitarbeiter zu verteilen. “Unsere Absicht war klar: Wir wollten effizienter bei der Entgegennahme von Anrufen sein und sicherstellen, dass die Telearbeit kein Hindernis für eine enge und schnelle Betreuung unserer Kunden darstellt”, sagt Alfredo.

Viele Unternehmen zögern, die Technologie zu ändern oder auf eine neue Nummer umzustellen. Obwohl VoIPstudio die Nummernübertragbarkeit anbietet, entschied sich Nementio für den Wechsel zu einer neuen Nummer. “Wir haben die bisherige Nummer geändert, was wir als positiv empfunden haben, da wir eine Nummer wählen konnten, die angenehmer, leichter zu merken und für den Kunden attraktiver ist.”

Andererseits haben viele VoIP-Kunden Bedenken, dass die Anwendung mit langwierigen Prozessen und hohem Zeitaufwand verbunden ist. “Der Support von VoIPstudio hat uns bei den Fragen, die wir hatten, in Rekordzeit sehr geholfen und uns beraten, wie wir das System am besten nutzen können.”

Vorteile

- Einfach und schnell zu implementieren.
- Erfüllt die Kommunikationsanforderungen in einer Telearbeitsumgebung.
- Ermöglicht zusätzliche Optionen für die interne Zusammenarbeit, z. B. Chat, Videokonferenzen oder Desktop-Sharing.
- Minimale Kosten, perfekt für eine kleine Agentur.
- Keine Notwendigkeit, zusätzliche Hardware für die Mitarbeiter zu kaufen.
- Schneller und reaktionsschneller technischer Support.