

Nahtlose Kommunikation an jedem Ort: wie eine international tätige Softwarefirma mit GoTo Connect von einem hochmodernen Telefon- und Meetingsystem profitiert.

Fallstudie: Dalim Software

„GoTo Connect ist eine sehr intelligente Lösung. In Verbindung mit GoTo Meeting und GoTo Webinar verfügen wir über ein Komplettsystem für die Online-Kommunikation, das professionell aufgebaut und leicht zu verwalten ist. Unsere Beschäftigten können von jedem Ort aus einfach und effektiv mit anderen kommunizieren und zusammenarbeiten. Und genau das sind auch die Ansprüche, die unsere Kundschaft an unsere Softwaresuite DALIM ES hat, wenn es um ihre Medien- und Kommunikationsmaterialien geht.“

Vincent Demange

Chief Information Officer, DALIM SOFTWARE

Die 1985 gegründete DALIM SOFTWARE GmbH mit Sitz im deutschen Kehl entwickelt effiziente und skalierbare Softwarelösungen speziell für die Rich-Media-Produktion und Online-Freigaben. Zu ihrer Kundschaft zählen Einzelhandelsbetriebe, Medien- und Werbeagenturen sowie Druck- und andere Dienstleistungsunternehmen, mit denen diese zusammenarbeiten. **Dalim.com**



Herausforderung

Die Belegschaft von DALIM SOFTWARE ist über die ganze Welt verstreut – von Europa über die USA bis nach Brasilien –, und mit Asien, Europa, Südafrika, Nord- und Südamerika ist auch die Kundschaft sehr international. Eine effektive Kommunikation über verschiedene Zeitzonen hinweg kann schwierig sein. Die Softwarefirma nutzte bereits seit rund 20 Jahren eine VoIP-Telefonanlage. Diese stieß allerdings mit der Zeit an ihre Grenzen – was für ein Unternehmen, das mit seiner Softwaresuite DALIM ES die Nutzungsfreundlichkeit an erste Stelle stellt, einen Widerspruch darstellte.

Im alten VoIP-System ließen sich keine Sprachnachrichten hochladen. Aktualisierungen gingen mit umfangreichen Hardwareänderungen einher, und Mobiltelefone waren nicht eingebunden.

Vincent Demange, Chief Information Officer bei DALIM SOFTWARE:
„Wir hatten schon seit einigen Jahren nach einer neuen Telefonanlage Ausschau gehalten. Es sollte eine cloudbasierte Lösung sein. Wir nahmen einige bekannte Provider unter die Lupe, aber niemand wurde unseren Ansprüchen so richtig gerecht.“



Lösung

DALIM SOFTWARE hält bereits seit 2015 Videokonferenzen mit GoTo Meeting sowie Online-Events mit GoTo Webinar ab. Als Demange im Februar 2020 die ISE in Amsterdam besuchte, kam er am Stand von GoTo vorbei und lernte GoTo Connect kennen. Technisch versierte Kundschaft, die das Beste aus den vielen neuen Features von GoTo Connect heraus-holen kann, ist bei GoTo immer gern gesehen.

Dann kam der coronabedingte Lockdown, also organisierte GoTo eine Remote-Demo von GoTo Connect, gefolgt von einer Testinstallation für fünf Teammitglieder von DALIM SOFTWARE, die ins Homeoffice gewechselt waren.

Demange: „Mit seinem Funktionsumfang und seiner Flexibilität war GoTo Connect genau das, was wir brauchten. Nach dem erfolgreichen Test war klar: Das ist die richtige Telefonanlage für unser Unternehmen. Wir bezogen sogar neue Tischtelefone von GoTo und sparten dadurch viel Geld beim Ersatz unserer alten Hardware.“

Es gab eine Komplikation, aber GoTo hatte eine Lösung parat: DALIM SOFTWARE hatte den jährlichen Vertrag mit seiner Telefongesellschaft vor Kurzem verlängert und konnte nicht aussteigen. Das Technikteam von GoTo erstellte daraufhin für alle Beschäftigten temporäre Rufnummern. Ein- und ausgehende Anrufe konnten die alten Mobiltelefonnummern also problemlos umgehen, während die Anrufer-ID gleich blieb – ein wichtiges Kriterium für DALIM SOFTWARE. Diese Lösung bleibt bis zum Ablauf des aktuellen Vertrags in Kraft.

Demange weiter: „Das ist eine sehr effiziente Lösung. Ich war vom Einfallsreichtum von GoTo begeistert; unser Softwareentwicklungsteam kann mit ihnen auf Augenhöhe kommunizieren. Langfristig brauchen wir keine separaten Mobilfunkverträge mehr, wodurch wir an den einzelnen Standorten viel Geld sparen.“



Ergebnis

Mit GoTo Connect können alle Beschäftigten von DALIM SOFTWARE auf jedem Tisch- oder Mobiltelefon Anrufe entgegennehmen und tätigen – und zwar an jedem Ort, was im Zeitalter des ortsunabhängigen Arbeitens ein Muss ist.

Demange: „GoTo Connect ist extrem sicher. Telefongespräche und die Online-Kommunikation lassen sich nun viel effizienter verwalten. Wir haben weit mehr Funktionen zur Verfügung als früher. Noch dazu sind sie absolut zuverlässig; es entgehen uns keine Anrufe mehr.“

„Ganz besonders gefallen uns die intelligenten Reportingfunktionen für Admins – und dass wir das Optionsmenü in mehreren Sprachen anpassen können. Anrufe lassen sich schneller an die richtige Stelle weiterleiten, und unsere Kundschaft erhält immer einen professionellen Service.“

„Mit seinem Funktionsumfang und seiner Flexibilität war GoTo Connect genau das, was wir brauchten.“

Vincent Demange

Chief Information Officer,
DALIM SOFTWARE





„Mit seinem Funktionsumfang und seiner Flexibilität war GoTo Connect genau das, was wir brauchten. Nach dem erfolgreichen Test war klar: Das ist die richtige Telefonanlage für unser Unternehmen. Wir bezogen sogar neue Tischtelefone von GoTo und sparten dadurch viel Geld beim Ersatz unserer alten Hardware.“

Vincent Demange

Chief Information Officer, DALIM SOFTWARE