

Success Story:

National Energy Foundation

Die britische National Energy Foundation (NEF) engagiert sich seit 1988 als unabhängige Wohltätigkeitsorganisation für eine bessere Nutzung von Energie in Gebäuden. Ihr Schwerpunkt liegt auf der Bekämpfung von Energiearmut, der Reduzierung der CO₂-Emissionen von Haushalten und der Entwicklung einer gesünderen Gesellschaft.



Herausforderung

Die Beschäftigten der NEF arbeiteten bis 2020 ausschließlich im Büro und nutzten dabei konventionelle Tischtelefone. Als sie während der Coronapandemie ins Homeoffice wechselten, wurde offensichtlich, dass eine neue Telefonanlage vonnöten war, um weiterhin effizient und effektiv zu arbeiten.

Camille Ruddle, Business Support Managerin bei der NEF, dazu: „Ich wurde mit der Suche nach einer cloudbasierten VoIP-Lösung betraut, mit der wir unsere Leistungen auch aus dem Homeoffice erbringen konnten. Also nahm ich verschiedene Systeme unter die Lupe und vereinbarte Online-Meetings mit vier Anbietern.“



Lösung

Von den Kosten her waren alle vier Systeme vergleichbar, aber die NEF entschied sich dank seiner Benutzerfreundlichkeit und der gut strukturierten Implementierung für GoTo Connect.

Ruddle erklärt: „GoTo Connect wurde uns von der Consultingfirma SaaSCom vorgestellt und ich war auf der Stelle von seiner Einfachheit beeindruckt. Das sachkundige Team von SaaSCom half mir, das System, seine Funktionen und seine Vorteile für die NEF zu verstehen. Das gab mir die Gewissheit, die richtige Wahl zu treffen.“

Die NEF erwarb GoTo-Connect-Lizenzen für ihre Angestellten im Homeoffice. Beim Umstieg standen der Organisation sowohl SaaSCom als auch das Technikteam von GoTo zur Seite, und das System war innerhalb kürzester Zeit betriebsbereit.

Kurz darauf ließen die gestiegenen Lebenshaltungskosten und die Treibstoffkrise die Nachfrage nach dem Serviceangebot der NEF in die Höhe schnellen, insbesondere nach der kostenlosen Helpline „Better Housing Better Health“, die von Energiearmut betroffene Menschen unterstützt. Die NEF verdreifachte ihr Personal nahezu und holte neue Geldgeber zur Finanzierung der Helpline an Bord.

„Dank GoTo Connect können wir durchgehend einen effizienten und effektiven Service bieten und von Energiearmut bedrohten Menschen helfen, ihr Zuhause zu heizen und ihren Lebensstandard zu verbessern.“

Camille Ruddle

Business Support Managerin,
National Energy Foundation (NEF)

Ruddle: „Parallel zur Ausweitung unseres Helpline-Supports mussten wir auch unsere Analysefähigkeiten verbessern, um unseren Geldgebern Bericht zu erstatten – und gleichzeitig den Menschen, die uns anrufen, einen guten Service zu bieten. Die Lösung dazu hieß GoTo Contact Center.“

Mit GoTo Contact Center kann die NEF ein- und ausgehende Anrufe besser verwalten. Das System verfügt über ausgeklügelte Funktionen für das Routing von Anrufen, die Leistungsanalyse und die Contact-Center-Administration.



Ergebnis

Ruddle: „Der hohe Bedienkomfort war das größte Plus für uns. Der Umstieg auf eine komplett neue Telefonanlage hätte für unsere Teammitglieder im Homeoffice problematisch sein können. Mit GoTo Connect war es allerdings sehr einfach.“

Bei GoTo Connect laden die Angestellten einfach eine App auf ihr Gerät herunter, und schon können sie Anrufe tätigen und empfangen. Auf diese Weise können sie von überall aus arbeiten, was für die Organisation gleichzeitig bedeutet, dass sie kompetente Arbeitskräfte unabhängig von ihrem Wohnort rekrutieren kann.

Das Helpline-Team weiß die zusätzlichen Funktionen von GoTo Contact Center zu schätzen – insbesondere das Berater-Dashboard, das Einblick in die Warteschleifen und ihre Leistung gibt. Zu Stoßzeiten wickelt die Helpline bis zu 3000 Anrufe monatlich ab, und GoTo Contact Center trägt wesentlich dazu bei, dass die NEF einen professionellen, effizienten und zuverlässigen Service bieten kann.



Über SaaSCom

SaaSCom macht Unternehmen wichtige Softwareservices und -lösungen, die sie im Zeitalter des mobilen Arbeitens benötigen, direkt zugänglich. Der Schwerpunkt des Softwarespezialisten liegt auf der Bereitstellung von UCaaS-, CCaaS-, SD-WAN-, MDR-Security- und Hosting-Services. www.saascom.co.uk

Sie suchen nach einer einfachen, leicht integrierbaren und zuverlässigen Kommunikations- und Collaboration-Lösung?

Bei GoTo sind Sie richtig. Besuchen Sie goto.com, um mehr zu erfahren.

Mehr erfahren