



ITSDONE EDV Dienstleistungs GmbH

Individuelle Telefonkonferenzlösung

Case Study

Unternehmen



ITSDONE ist einer der führenden mittelständischen IT-Dienstleister Österreichs mit den Schwerpunkten Infrastructure-, HelpDesk- und Application- Service. Diese Service Lines werden bei der Projektabwicklung oder im Outsourcing für fast alle Branchen und Firmen unterschiedlicher Größen angeboten. Mit der 2010 gegründeten Tochter ITSDONE EDV Consulting GmbH werden IT Consulting Leistungen in den ITSDONE Bereichen bereit gestellt. ITSDONE wurde 2003 mit Sitz in Wien gegründet, seit Dezember 2007 gibt es eine Niederlassung in Bratislava. www.itsdone.at

Anforderung

ITSDONE versorgt Kunden in ganz Österreich mit hochwertigen IT-Dienstleistungen. Über die Niederlassung in Bratislava werden zusätzlich österreichische Kunden mit hoher Präsenz in Zentral- und Osteuropa betreut. Um Reisekosten für Meetings zu sparen, wurde nach einer internationalen Telefonkonferenzlösung gesucht, die trotz räumlicher Entfernung optimales Service garantiert und auch aus den osteuropäischen Ländern erreichbar ist.

atmsLösung

Zuerst hat ITSDONE die allgemeine atmsConference unter der Rufnummer +43 0820 890 890 verwendet. Ohne Voranmeldung und ohne Wartezeiten können so Telefonkonferenzen mit beliebig vielen Gesprächspartnern aus dem In- und Ausland geführt werden. Die Abrechnung erfolgt ganz bequem über die Telefonrechnung der Teilnehmer.

Um dem Wunsch nach bestimmten zusätzlichen Anforderungen (z.B. Einsatz eines Konferenzleiters, Aufzeichnung der Gespräche) gerecht zu werden, wurde ITSDONE schließlich eine individuelle atmsCorporateConference mit eigener Einwahlnummer präsentiert.

Die umgesetzte Konferenzleiter-Funktion hat mehrere Vorteile:

- Der Konferenzleiter kann den Konferenzraum abschließen und vor dem Zutritt nicht-autorisierter Teilnehmer schützen. Versucht ein Anrufer der Konferenz nachträglich beizutreten, wird er mit einem Hinweis auf den abgeschlossenen Raum abgewiesen. Durch die Eingabe *14 kann der Konferenzleiter den Raum wieder für weitere Gesprächspartner öffnen.
- Der Konferenzleiter kann alle anderen Teilnehmer stumm schalten, sodass nur noch er selbst zu hören ist. Durch die Eingabe *23 werden die als aktiven Redner eingewählten Teilnehmer wieder laut geschaltet.
- Der Konferenzleiter kann jederzeit die Aufzeichnung des Gesprächs starten. Über eine geheime PIN, die dem Konferenzleiter angesagt wird, kann die Aufzeichnung später abgehört und zum Beispiel ein Protokoll verfasst werden.

Weiters hat atms für ITSDONE eine Websteuerung der atmsCorporateConference eingerichtet. Damit wird dem Konferenzleiter ermöglicht, alle Steuerungsfunktionen, die er über die Tastenwahl seines Telefons hat, auch über das Internet auszuführen. Über eine zusätzliche Web-Applikation kann ITSDONE die gewünschten Gesprächspartner ganz einfach per E-Mail und/oder SMS zu Telefonkonferenzen einladen. Die Einladung ergeht an alle vom Nutzer eingetragenen Teilnehmer und beinhaltet Einwahlnummer, Datum, Uhrzeit, voraussichtliche Dauer sowie Thema des Meetings. Außerdem wird ein automatischer Eintrag im elektronischen Kalender (z.B. Outlook) des Eingeladenen erzeugt.

" Die Telefonkonferenzlösung von atms ist einfach, zuverlässig und optimal an unsere Bedürfnisse angepasst. Die Kostenersparnis durch die wegfallenden Reiseaufwendungen ist ein entscheidender Vorteil für uns. "

Harald Kilian, Chief Executive Officer der ITSDONE EDV Dienstleistungs GmbH