

CUSTOMER CASE STUDY



Helpen mit moderner Kommunikationstechnologie

Menschen für Menschen leistet seit 1981 „Hilfe zur Selbsthilfe“ in Äthiopien, wodurch ganze Regionen langfristig entwickelt und unabhängig von fremder Hilfe werden. Menschlichkeit und Solidarität, Zuhören und die Begegnung auf Augenhöhe stehen im Mittelpunkt der Arbeit. Alle Maßnahmen werden in enger Zusammenarbeit mit den Menschen vor Ort geplant und umgesetzt. Die Projektarbeit wird von über 600 äthiopischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt, die zum größten Teil selbst in den entlegenen Dörfern der Projektregionen leben. Sie setzen gemeinsam mit der Bevölkerung Maßnahmen aus den Lebensbereichen Landwirtschaft, Wasser, Bildung, Gesundheit und Einkommen um. Insgesamt profitieren heute

über 5,5 Mio. Menschen in Gebieten mit einer Gesamtfläche von rund 59.000 km² – das entspricht etwa zwei Drittel der Fläche Österreichs – von der Arbeit der Organisation. 13 der 23 Projektregionen wurden bereits abgeschlossen und in die Verantwortung der Bevölkerung übergeben.

Im Büro in Österreich setzt die regierungsunabhängige Non-Profit Organisation nun auf die VoIP-Telefonanlage von STARFACE als zentrales Kommunikationsmittel.

Als die Mitarbeiter von *Menschen für Menschen* im Zuge der Corona Pandemie in der Zentrale in Österreich von einem Tag auf den anderen ins Home-Office wechselten, wurden die Defizite der alten, bestehenden ISDN-Telefonanlage sichtbar. Von den Home-Office Arbeitsplätzen aus war eine Kommunikation über die Firmentelefonnummer nicht möglich. Darüber hinaus wurde die Koordination der Projekte erschwert, da nur einfache Rufweiterleitungen ohne Nummernverfolgung und -protokollierung möglich waren.

» STARFACE schnell und unkompliziert nach unseren Bedürfnissen anzupassen, hat sich als großer Vorteil herausgestellt. Darüber hinaus waren mit dem Module Creator auch Erweiterungen einfach realisierbar. «

Benjamin Franz
IT-Verantwortlicher bei *Menschen für Menschen*, Wien

STARFACE ermöglicht flexibles Arbeiten

Auf Grund der Erneuerung der Server-Infrastruktur mit IT United, einem IT-Full-Service Partner, wurden nun auch die technischen Voraussetzung für eine neue Kommunikationslösung geschaffen und von *Menschen für Menschen* in Angriff genommen. Dabei überzeugten nicht nur die gute langjährige Betreuung durch IT United, sondern auch das Einsparungspotential sowie die dringend notwendige flexible Nutzungsmöglichkeit auch außerhalb der Büroräumlichkeiten in Wien.

Im Oktober 2020 wurde daher die notwendige Umstellung der IT-Infrastruktur durch den Partner IT United durchgeführt, um das Arbeiten auch in den Home-Offices zu ermöglichen. Im Zuge dessen wurde auch die Telefonie umgestellt und modernisiert.

Der STARFACE Certified Partner IT United aus Wien installierte in kürzester Zeit nach Angebotslegung eine STARFACE Compact für 14 User. Bei den Benutzern kommen die UCC-Clients für Android und iPhone Mobiltelefone, aber auch am PC und Notebook, zum Einsatz.

Neben den so wichtigen Funktionen wie Rufweiterleitungen, Besetztfeldlampen, Wählen aus der Fundraising Software heraus, sowie das automatische Aufpoppen von Spenderinformationen beim Anruf, konnte damit auch eine entscheidende Kostenreduktion erreicht werden.

Kosteneinsparung von bis zu 90%

Die monatlichen Kosten konnten durch die Umstellung der herkömmlichen ISDN-Anlage auf STARFACE maßgeblich reduziert werden. Durch den Einsatz einer STARFACE Appliance im Unternehmen fallen jetzt nur mehr Sprachgebühren an.

Menschen für Menschen

Gegründet wurde *Menschen für Menschen* vom ehemaligen Schauspieler Karlheinz Böhm († 29.5.2014), dessen Überzeugung, dass jeder Mensch dazu beitragen kann, die Welt zum Besseren zu verändern, die Organisation weiter in die Zukunft trägt. Der Verein trägt in Österreich das Spenden-gütesiegel, das jährlich von der Kammer der Wirtschaftstreuhand verliehen wird.

www.mfm.at

STARFACE Partner IT United OG

Der STARFACE Certified Partner IT United (Wien) berät und betreut bundesweit kleine und mittelständische Unternehmen, aber auch verschiedene Organisationen in allen Bereichen rund um:

- IT-Services, Beratung und Planung
- Netzwerk und Sicherheit
- Standortvernetzungen
- Telefonanlagen und Kommunikationslösungen

www.it-uniated.at

Damit konnte eine Einsparung von bis zu 90% der monatlichen Kosten erreicht werden. Geld, das auch in den Entwicklungsregionen gut und sinnvoll eingesetzt werden kann und damit einen entscheidenden Beitrag für die Menschen vor Ort darstellt.

Anruferkennung für professionelle Kommunikation

Die Kommunikation mit Spendern und Projektpartnern zählt zu den wichtigsten Aufgaben der Mitarbeiter in der *Menschen für Menschen* Zentrale in Wien. Dazu wird die Software Sextant verwendet, die speziell auf Fundraising ausgelegt und damit auf die Bedürfnisse von Non-Profit Organisationen zugeschnitten ist. Die Software umfasst nicht nur Fundraising Management sondern auch CRM (Customer-Relationship-Management) und Projekt-Management Funktionen und fungiert damit als zentrale Plattform. Daher war es umso wichtiger, die neue STARFACE Telefonanlage auch an Sextant anzubinden.

In kürzester Zeit wurde ein Modul entwickelt, welches eingehende Anrufe mit den 250.000 Kontakten in der Sextant Datenbank vergleicht. Wenn der Anrufer bereits bekannt ist, werden die Informationen an die STARFACE übergeben und der Anruf wird mit dem Namen des Anrufers angezeigt und protokolliert. Darüber hinaus erscheint der Kontakt auch in der STARFACE Anrufliste mit dem Namen und wird so in der Telefon-Historie mitprotokolliert.

„Derzeit sind wir sehr zufrieden mit der STARFACE Anlage. Der Module Creator ist sehr praktisch für eigene Weiterentwicklung“, so Benjamin Franz, IT-Leiter von *Menschen für Menschen* in Österreich.



STARFACE Österreich | Gertrude-Fröhlich-Sandner Straße 3 | 1100 Wien
FON: +43(0)1-23 500 80-0 | info@starface.at | www.starface.at



IT UNITED OG | Erndtgasse 13 | 1180 Wien
FON: +43 1 22 66 22 66 | office@it-uniated.at | www.it-uniated.at