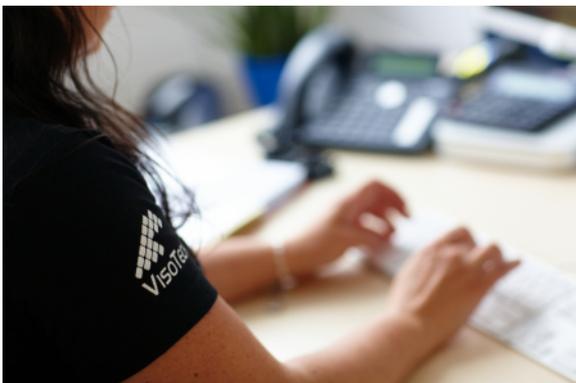


## VisoTech setzt auf das VoIP Telefonsystem FATS2

Das Wiener IT-Unternehmen VisoTech ist ein Anbieter von Energy Trading und Risk Management-Systemen sowie Marktführer für Energielogistiksysteme in Österreich. VisoTech bietet die einzige österreichische Softwarelösung, die an der europäischen Strombörse für kurzfristigen Stromgroßhandel in Deutschland, Frankreich, Österreich, der Schweiz und Luxemburg zertifiziert ist.



Das erfolgreiche Unternehmen konnte seinen Mitarbeiterstand in den letzten Jahren auf 35 erhöhen. Die Unternehmenserweiterung und die gesteigerte Kommunikation mit neuen Kunden erforderte ein modernes, professionelles und an das Unternehmen angepasstes Telefonsystem.



VisoTech entschied sich für das bewährte VoIP Telefonsystem FATS2 von Firmix. Wichtige Kriterien waren die Weiterverwendung der bestehenden VoIP Telefone des Herstellers snom sowie eine Telefonie-Software, die am neuen VM Cluster betrieben werden konnte.

Zusätzlich können Anrufer der Support Hotline über ein sprachgeführtes Menü Support-Ticketnummern eingeben, die an das bestehende Ticketsystem übergeben werden. Gültige Ticketnummern werden bestätigt und der Anrufer wird zum Supportmitarbeiter weiterverbunden, dem zeitgleich alle relevanten Informationen am Bildschirm angezeigt werden. Für Anrufer ohne Ticketnummer wird eine neue Ticketnummer automatisch generiert. Diese Anforderungen wurde im FATS2 Telefonsystem in kürzester Zeit realisiert.

### Die richtige Entscheidung

Frau Cornelia Habetler, Head of Operations von VisoTech, zieht nach Monaten Betrieb des FATS2 Telefonsystems eine Zwischenbilanz: "Das FATS2 Telefonsystem ist eine kostengünstige Lösung für unsere Anforderungen. Wir konnten unsere Endgeräte weiter verwenden, erhöhten die Effizienz unserer Support Hotline und sind mit dem gesteigerten Komfort durch integrierten Messenger, Telefonkonferenzräumen, Namensauflösung in öffentlichen Telefonbüchern und vieles mehr, sehr zufrieden".