

FALLSTUDIE: LEGAL AID OF ARKANSAS

Legal Aid of Arkansas (LAA) ist eine im US-Bundestaat Arkansas tätige gemeinnützige Organisation, die einkommensschwache Menschen in Arkansas mit kostenlosen juristischen Dienstleistungen unterstützt. Die Organisation bietet Beratung und Rechtsbeistand zu Familienrecht, Verbraucherrecht, Mietrecht und vielen anderen zivilrechtlichen Angelegenheiten. Dank der Hilfe von Legal Aid of Arkansas konnten bereits mehr als 36.000 Klienten und Familienangehörige insgesamt über 3,1 Millionen US-Dollar Schadenersatz erstreiten. Die Organisation hat ihren Hauptsitz in Jonesboro, Arkansas, und betreibt 14 weitere über den Bundesstaat verteilte Niederlassungen.

LEGAL AID OF ARKANSAS DIENT DER GEMEINSCHAFT MIT HILFE VON GOTOCONNECT

Die Herausforderung

Der zunehmende Konkurrenzkampf um eine begrenzte Menge an Spendengeldern sorgt dafür, dass viele gemeinnützige Organisationen auf gewinnbringende Aktivitäten und Konsolidierung angewiesen sind. Das Potenzial moderner IP-Kommunikation zur Kostensenkung und Produktivitätssteigerung ist den innovativeren Organisationen dabei nicht entgangen. Legal Aid of Arkansas wünschte sich eine Geschäftskommunikationslösung für Mitarbeiter und Ehrenamtliche, die kostengünstig war und gleichzeitig alle notwendigen Funktionen bot. Problemlose Skalierbarkeit war ein weiteres Muss, da LAA an den verschiedenen Standorten regelmäßig neue Klienten aufnimmt.

Andrea Walker arbeitet als Anwältin bei LAA in Jonesboro, Arkansas. Walker und ihr engagiertes Team fest angestellter und ehrenamtlicher Rechtsanwälte unterstützen mit ihrer Fachkenntnis einkommensschwache Klienten bei Rechtsfragen. „Mit der Prozesskostenhilfe leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung von Menschen, die an der Armutsgrenze leben. So können wir sie vor Wohnungslosigkeit schützen und ihnen zu besserer Gesundheit, Bildung und Beschäftigung verhelfen“, erklärt Walker.

Institutionen für die Prozesskostenhilfe müssen ihr Budget so ausrichten, dass sie damit möglichst viele Antragsteller von gerichtlichen Verfahrenskosten entlasten können – eine ständige Herausforderung. Bei LAA verbrauchten die Betriebskosten, unter anderem für Telefonie und IT-Dienste, schon fast 20 % des Jahresbudgets. Walker wurde schnell klar, dass eine Kostensenkung nur durch kreativen Einsatz von Ressourcen und innovativen Lösungen möglich war.

Die Lösung

Deshalb suchte die Institution nach Ersatz für ihre komplizierte Telefonanlage und fand ihn in GoToConnect (ehemals Jive). GoToConnect lässt sich problemlos skalieren und hält auch mit der kontinuierlichen Ausweitung der Tätigkeiten von LAA mit – damit alle Anrufe unabhängig vom geografischen Standort einwandfrei an die richtigen Stellen weitergeleitet werden.

„Wir sehen uns als eine Anwaltskanzlei mit 14 Niederlassungen“, so Walker weiter. „Wenn ich eine Kollegin anrufen

oder an einer Videokonferenz einer bestimmten Arbeitsgruppe teilnehmen möchte, muss ich einfach nur eine vierstellige Durchwahl wählen. Einfacher geht's nicht.“ LAA hat in diesem Jahr 5 weitere Satellitenbüros eröffnet. Und die Mitarbeiter behielten einfach ihre alte Durchwahl – auch wenn sie in eine ganz andere Ecke des Bundesstaats umzogen. **Dank GoToConnect konnte LAA die Kosten senken, ohne Abstriche bei Funktionen zu machen, die für einen reibungslosen Geschäftsbetrieb unerlässlich sind.**

Die Warteschleifenfunktion von GoToConnect Hosted VoIP möchte Walker ebenfalls nicht mehr missen. LAA nutzt für seine Rechtsexperten vier verschiedene Anrufwarteschleifen. Anrufer werden anhand von Sprache, Wartezeit, Standort und weiteren benutzerdefinierten Kriterien gezielt weitergeleitet. Die Rechtsexperten können bei Bedarf in mehreren Warteschleifen gleichzeitig angemeldet sein, damit jeder Anruf so schnell wie möglich von der jeweils passenden Person entgegengenommen wird. Mehrere Warteschleifen, die automatische Telefonzentrale und viele weitere Telefonanlagenfunktionen sind bei GoToConnect Hosted VoIP bereits im Preis inbegriffen.

Das Ergebnis

Der größte Vorteil des Umstiegs auf GoToConnect ist für Legal Aid of Arkansas wohl **die Fähigkeit, mühelos einer wachsenden Nachfrage nachkommen zu können, ohne dabei das Budget zu sprengen.** Hosted VoIP von GoToConnect bietet eine konkurrenzlose Skalierbarkeit – und das war genau das, was Walker und Legal Aid of Arkansas brauchten.

„[Mit GoToConnect] können wir unsere Geschäfte sehr schnell auf neue Standorte ausweiten. Wir denken gar nicht mehr darüber nach, ob unsere Telefonanlage damit klarkommt. Wir machen es einfach und bisher war es für GoToConnect nie ein Problem.“

**Andrea Walker, Rechtsanwältin,
Legal Aid of Arkansas**

Wachstum ohne Kostenexplosion – mit GoTo ist das möglich!

Weitere Infos finden Sie auf www.goto.com.