

# Anruf per Mausclick

Seit Ende Januar bietet die neue computergestützte Telefonie den Geschäftsstellen durch die direkte Anbindung an prima viele neue Möglichkeiten, die den Arbeitsalltag deutlich erleichtern.



Ein maßgeschneidertes Telefoniesystem für alle Geschäftsstellen haben Wolfgang Kockwelp (v.l.), Dietmar Herold, Andreas Niehues, Bernd Tackenberg, Heinz Willemsen und Siegfried Achterhold entwickelt. FOTO - kl -

**B**ei eingehenden Telefonaten können wir zum Beispiel direkt die zugehörige Akte öffnen, falls die Telefonnummer dort hinterlegt ist. Das ist besonders für Auszubildende oder Mitarbeiter vorteilhaft, die die Namen der Kunden noch nicht gut kennen“, empfiehlt Geschäftsstellenleiter Michael Goßheger aus Ascheberg das neue System. „Jetzt müssen sie nicht mehr nach der richtigen Schreibweise des Namens fragen, sondern sehen diesen direkt auf dem Bildschirm korrekt angezeigt.“

## Maßgeschneidert für die Provinzial

Auch ausgehende Anrufe können per Mausclick aus der Akte oder dem Telefonverzeichnis getätigt werden. In einem Übersichtsfenster sind zudem alle Nebenstellen der Geschäftsstelle aufgeführt. „So sieht man auf einen Blick, welcher Kollege gerade spricht oder an wen ein Anruf weitergeleitet werden kann“, erzählt Heike Schaerk, Büroleiterin in der Geschäftsstelle Günther & Günther. „Ich möchte

es nicht mehr missen.“ Hilfreich ist laut Goßheger auch die Chatfunktion: „Erwartet ein Kunde einen dringenden Rückruf von mir während ich gerade telefoniere, können meine Mitarbeiter mich per Chat darauf hinweisen.“

## Professioneller Telefonkontakt

„Den Wunsch einer flexiblen Telefonlösung gibt es schon lange. Die technische Voraussetzung hat sich erst mit der Umstellung von OS2 auf Windows geboten, die wir im Frühjahr 2010 abgeschlossen hatten. Uns war es wichtig, mit unserem Vertragspartner Helmut Schieve eine maßgeschneiderte Lösung für die Provinzial zu entwickeln“, berichtet Heinz Willemsen, Marketing/Fachkoordination Vertrieb, der das Projekt im Mai 2010 auf den Weg gebracht hat. „Ich telefoniere jetzt ausschließlich über Headset und kann alle Funktionen frei mit der Maus bedienen“, ergänzt Heike

Schaerk. Die Paderborner Agentur Günther & Günther hat das System nach der Hauptgeschäftsstelle jetzt zusätzlich in einer Zweiggeschäftsstelle eingeführt.

## Große Nachfrage

Bislang nutzen circa fünfzig Geschäftsstellen in Westfalen die neue computergestützte Telefonie. „Unsere Lösung ist sehr kostengünstig und unabhängig davon, wie viele Geschäftsstellen sich dafür entscheiden. Wir erwarten aber, dass in 2011 bis zu hundert Agenturen umgestellt werden. Voraussetzung für die Nutzung des Services ist eine AGFEO Telefonanlage. Mit dem Anbieter konnten wir gute Rahmenbedingungen vereinbaren, die allen Provinzial-Geschäftsstellen Sonderkonditionen garantieren“, so Willemsen. „Es ist eine Investition, die sich bezahlt macht“, pflichtet ihm Goßheger bei. < -lau -

Büroleiterin Heike Schaerk (l.) ist in der Geschäftsstelle Günther & Günther nur noch selten ohne Headset anzutreffen. | Die meisten Kundenprozesse fangen in einer Geschäftsstelle mit einem Telefonat an. Michael Goßheger (r.) freut sich über die Arbeitserleichterung. FOTOS Heinz Willemsen



»Erwartet ein Kunde einen dringenden Rückruf von mir während ich gerade telefoniere, können meine Mitarbeiter mich per Chat darauf hinweisen.« Michael Goßheger

