

Telefonieren, einfach gemacht!

A photograph of a tin can telephone. One tin can is lying on its side in the foreground, and another is in the background. A black cord connects the two cans. A computer mouse is also visible in the background, suggesting a connection between traditional and modern communication.

Seit Ende Januar bietet eine neue computergestützte Telefonie den Geschäftsstellen der Westfälischen Provinzial-Versicherung viele neue Möglichkeiten, den Mitarbeitern den Arbeitsalltag zu erleichtern und die Produktivität deutlich zu erhöhen. Möglich wird das durch die TK-Suite Professional von Agfeo, die zusammen mit dem Fachhandelspartner TKS-Schieve und IT-Spezialisten der WPV entsprechend erweitert wurde.



ERFREUTE GESICHTER: Die Mitarbeiter der Provinzial zeigen sich durch und durch zufrieden mit der CTI-Lösung von Agfeo.



Das Zauberwort für die computergestützte Telefonie heißt CTI (Computer-Telefonie-Integration). Mit CTI lassen sich beispielsweise eingehende Rufnummern mit Einträgen in den eigenen Datenbanken kombinieren und der Anwender sieht in einem aufpoppenden Fenster auf dem PC-Desktop, wer gerade anruft. Im umgekehrten Falls erkennt die Software aus allen gängigen Programmen, Applikationen und Desktopinhalten Rufnummern, die sich dann per Mausklick anwählen lassen.

ERHÖHTE EFFEKTIVITÄT

Darüber hinaus lassen sich jedem Anruf Informationen zuordnen, die dann allen Mitarbeitern beim nächsten Kundenkontakt angezeigt werden. Mit dem Einsatz einer CTI-Lösung lässt sich die Effektivität von Telefongesprächen daher um ein Vielfaches erhöhen.

„Bei eingehenden Telefonaten können wir direkt die zugehörige Kundenakte öffnen, falls die Telefonnummer dort hinterlegt ist. Das ist besonders für Auszubildende oder Mitarbeiter vorteilhaft, die die Namen der Kunden noch nicht gut kennen“, sagt Provinzial-Geschäftsstellenleiter Michael Goßheger

aus Ascheberg über das neue System des Bielefelder Telekommunikationsexperten Agfeo. „Jetzt müssen unsere Mitarbeiter beispielsweise nicht mehr nach der richtigen Schreibweise des Namens fragen, sondern bekommen sofort die geöffnete Kundenakte auf dem Bildschirm angezeigt.“

Maßgeschneidert für die Geschäftsstellen der Provinzial lassen sich mit der CTI-Anbindung auch ausgehende Anrufe per Mausklick aus der Akte oder dem Telefonverzeichnis tätigen. In einem Übersichtsfenster sind zudem alle Nebenstellen aufgeführt. „So sieht man auf einen Blick, welcher Kollege gerade spricht oder an wen ein Anruf weitergeleitet werden kann“, erzählt die Büroleiterin der Paderborner Geschäftsstelle Günther & Günther. Laut Goßheger ist auch die Chatfunktion der Agfeo-CTI-Lösung sehr hilfreich: „Erwartet ein Kunde einen dringenden Rückruf während ich gerade telefoniere, können meine Mitarbeiter mich per Chat darauf hinweisen.“

Den Wunsch nach einer flexiblen Telefonlösung gibt es in den Geschäftsstellen der Provinzial schon lange. Die technische Voraussetzung hat sich aber erst mit der Umstellung von OS2 auf Windows geboten. „Uns war es wichtig, mit unserem Agfeo-Vertragspartner Helmut Schieve eine maßgeschneiderte Lösung für die Provinzial zu entwickeln“, be-

richtet Heinz Willemsen, Marketing / Fachkoordination Vertrieb der Westfälischen Provinzial in Münster, der das Projekt im Mai 2010 auf den Weg gebracht hat.

KOSTENGÜNSTIGE LÖSUNG

„Ich telefoniere jetzt ausschließlich über Headset und kann alle Funktionen frei mit der Maus bedienen“, berichtet uns ein Mitarbeiter der Geschäftsstelle. Die Paderborner Agentur Günther & Günther hat das CTI-System nach der Hauptgeschäftsstelle jetzt zusätzlich in einer Zweiggeschäftsstelle eingeführt. Bislang nutzen über sechzig Geschäftsstellen in Westfalen die TK-Suite Professional von Agfeo.

„Die Agfeo-Lösung ist sehr kostengünstig - unabhängig davon, wie viele Geschäftsstellen sich dafür entscheiden. Wir erwarten aber, dass bis Ende 2011 bis zu hundert Agenturen mit dieser Lösung arbeiten.“

Voraussetzung für die Nutzung ist allerdings auch eine Agfeo-Telefonanlage. Die westfälische Provinzial konnte aber mit dem ostwestfälischen Telekommunikationsanbieter gute Rahmenbedingungen vereinbaren, verrät Heinz Willemsen der FACTS-Redaktion. „Es ist eine Investition, die sich schnell bezahlt macht“, sagt er abschließend.

Klaus Leifeld ■