

Computergestützte Telefonie

Anruf per Mausklick

» Seit Ende Januar bietet die neue computergestützte Telefonie den Geschäftsstellen der Westfälischen Provinzial Versicherung durch die direkte Anbindung 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 -



Die meisten Kundenprozesse fangen in einer Geschäftsstelle mit einem Telefonat an. Michael Goßheger freut sich über die Arbeitserleichterung.

Foto: Heinz Willemsen

„Bei 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.“

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

[Maßgeschneidert für die Provinzial]

Auch ausgehende Anrufe können per Mausklick 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. 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 (TKS - Telekommunikation & Service aus Havixbeck), 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.

„Es ist nun möglich, ausschließlich über Headset zu telefonieren und alle Funktionen frei mit der Maus zu bedienen“, ergänzt er.

[Große Nachfrage]

Bislang nutzen über sechzig Geschäftsstellen in Westfalen die neue computergestützte Telefonie. „Unsere Lösung ist sehr kostengünstig, 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 Telefonanlage des in Bielefeld ansässigen Herstellers AGFEO. In Zusammenarbeit mit TKS und AGFEO konnten wir gute Rahmenbedingungen vereinbaren, die allen Provinzial-Geschäftsstellen Sonderkonditionen garantieren“, so Willemsen. „Es ist eine Investition, die sich bezahlt macht“, pflichtet ihm Michael Goßheger bei. ■

Weitere Informationen:

www.TKS-Havixbeck.de und www.agfeo.de