

KUNDENINFOS SCHNELL UND TRANSPARENT



Provinzial Nord

Agentur Bezirkskommissariat M. Thomsen und B. Carstensen aus Bredstedt mit Zweigstelle Langenhorn in Schleswig-Holstein

Die Provinzial Nord hat den Wunsch des Außendienstes nach einer integrierten Telefonanlage in das AD-Portal aufgenommen und gemeinsam mit der AGFEO GmbH & Co. KG eine zentrale Lösung für den Provinzial-Konzern entwickelt.

Das versicherungseigene CRM-System wurde direkt mit der AGFEO Software TK-Suite verbunden und ermöglicht allen Mitarbeitern eine umfassende CTI-Funktion:

- Chatfunktion „schnackern“
- Anruferkennung
- Anrufanlage mit Aufruf der Kundenakte
- Provinzial Warteschleifenmusik
- Individuelle Lösungen mit den modularen hybrid ALL-IP TK-Anlagen von AGFEO
- Installation, Service und Wartung durch zertifizierte AGFEO Premium Partner

Die Agenturinhaber Michael Thomsen und Bernd Carstensen haben sowohl in Bredstedt, als auch in ihrer Zweigstelle in Langenhorn ein AGFEO Kommunikationssystem eingeführt.



„Gute Arbeitsbedingungen und entspanntes Arbeiten beim Terminieren durch den Einsatz von schnurlosen Headsets, die auch mal ein Aufstehen vom Arbeitsplatz ermöglichen“, berichtet **Inken Scholz** (Innendienst/Agentur)

Michael Thomsen (Inhaber BK Agentur) erläutert: „Die Entscheidung für eine AGFEO Telefonanlage ist eine gute und richtige Investition. Durch die Gruppenfunktion ist das Ein- und Ausloggen vom Telefonkreis einfach und unkompliziert.“



Michael Thomsen und Ralf Steen
Kein Verdrehen des Telefonkabels mehr dank des AGFEO-Untangler

„Den Wunsch einer flexiblen und im Agentursystem integrierten Telefonlösung gibt es schon lange. Im Geschäftsgebiet West wurde bereits 2011 eine dezentrale Integration in den Geschäftsstellen vor Ort umgesetzt. Die technische Herausforderung im Geschäftsgebiet Nord (Hamburger Feuerkasse und der Provinzial Nord) bestand darin, die dezentrale Telefonanlage in der Agentur mit den zentral abgelegten Kommunikationsdaten aus dem Rechenzentrum in Nürnberg zu verbinden.“, berichtet **Ralf Steen** (Marketing/Fachkoordination Vertrieb).

Vorteile für die Agenturen

Mit Hilfe der Funktion 'Schnacken' können nun einem oder mehreren ausgewählten und aktiven Teilnehmern intern und sogar zweigstellenübergreifend Kurznachrichten übermittelt werden. Gerade für die Telefonzentrale ist dies ein ideales Hilfsmittel, wenn dringende Gespräche durchgestellt werden müssen und der Teilnehmer telefoniert. So ist ein reibungsloser Informationsaustausch gegeben und erspart den Kunden unnötige Wartezeit.

Ein weiteres Feature ist der schnelle Aufruf der Kundenakte. Sind Telefonnummer und Kundendaten im System eingepflegt, wird bei einem eingehenden Anruf der Name des Kunden in einer Anrufliste angezeigt. Die dazugehörige Akte kann direkt aus der Anrufliste geöffnet und aus dieser alle Daten entnommen werden.

Ausgehende Anrufe können per Mausklick aus der Akte oder dem Telefonverzeichnis getätigt werden.

Im TK-Suite Software Client sind alle Nebenstellen der Agentur aufgeführt. So sieht man auf den ersten Blick, welcher Kollege gerade telefoniert und an wen ein Anruf weitergeleitet werden kann. Ebenfalls können Telefonnummern aus der Anrufliste kopiert werden. Dies erleichtert das Anlegen einer neuen Kundenakte unheimlich.



*Jan Teumer (IT-Koordination) erklärt:
„Wir standen vor der Herausforderung, nahezu
3 Mio. Datensätze unterhalb einer Sekunde zu
durchsuchen und dem Anwender das Ergebnis
inkl. Transportweg (Agentur -> Rechenzentrum
-> Agentur) aufbereitet darzustellen.“*

*Diese Anforderung konnte nur mit dem Einsatz der richtigen Technologie gemeistert werden.
Daher haben wir uns dazu entschieden, einen eigenen Datenpool für die Suche bereitzustellen.
Das Ergebnis überzeugt uns nach wie vor.“*

Erhöhte Nachfrage

Ca. 40 Agenturen der Provinzial Nord nutzen schon die computergestützte Telefonie des Bielefelder Unternehmens.

Herr Candid Wölck, Geschäftsführer der easyKom GmbH & Co. KG aus Rendsburg und langjähriger AGFEO-Partner sagt: „Die Nachfrage nach einer solchen Lösung steigt. Ich rate den Agenturen zu einer neuen Telefonanlage und die CTI Integration mit dem Provinzial-Portal zu wählen. Voraussetzung für die Nutzung des Services ist ein AGFEO Kommunikationssystem.“

Dabei hängt die Investition in ein neues Kommunikationssystem von den individuellen Rahmenbedingungen der einzelnen Agentur ab (Alter der bestehenden Telefonanlage, geplante Umbauten, etc.). Die Provinzial konnte konzernübergreifend gute Rahmenbedingungen aushandeln, die allen Agenturen Sonderkonditionen garantieren.

Das bietet easyKom den Agenturen

Individuelle Lösungen

Mit den modularen Hybrid ALL-IP TK-Anlagen von AGFEO ist es möglich, je nach Agenturgröße individuelle Lösungen mit zukünftigen Erweiterungsmöglichkeiten anzubieten.

Mit AGFEO wurde eine Rahmenvereinbarung geschlossen, die allen Provinzial Agenturen Sonderkonditionen gewährt. Die Installation wird zu verhandelten Festpreisen angeboten.

easyKom bietet als zertifizierter AGFEO Premiumpartner die Beratung, Installation, Service und Wartung komplett an.

Mehr als 10 Jahre Erfahrung, geschultes Personal, IT-Kompetenz und Ansprechpartner für Kommunikation.

Weitere Infos unter www.agfeo.easykom.de

www.agfeo.de