

Referenzen

Softwarebasierte Telefonie, Full CRM (Outlook CTI)

BFI
CONSULTING

„Nach dem Besuch des Democenters fiel uns der Entscheid für Swyx als Produkt und agdacom als Partner nicht mehr schwer. Unser gutes Gefühl, die richtige Entscheidung getroffen zu haben, wurde mit der Umsetzung bestätigt.“

*Katja Widmer
Leiterin IT*



Softwarebasierte Telefonie mit CTI

SwyxServer 10 User,
SwyxGate 8 Kanäle,
Extended Call Routing
Gesprächsaufzeichnung

Umfangreiches
mehrsprachiges
Erreichbarkeits-
Management mit
Herkunftserkennung

Vollautomatische
Feiertagsregelung

CRM-Funktionen

Benutzeroberfläche in
Englisch aufgesetzt

SwyxServer und
Mailserver: Hard- und
Software von agdacom

BFI Consulting AG ist ein internationaler Versicherungsmakler und befasst sich hauptsächlich mit dem Verkauf von Rentenversicherungen nach Amerika. Rentenversicherungen ermöglichen amerikanischen Staatsbürgern, Kapital ausserhalb des US-Marktes in stabilen Fremdwährungen anzulegen, was vor allem in Krisenzeiten von Vorteil sein kann. Seit kurzer Zeit erfolgt eine Erweiterung des Tätigkeitsgebiets auf den europäischen Markt und auf den Goldhandel. Die internationale Kundschaft kann auf die Kompetenz von insgesamt sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zählen.

Die Anschaffung einer neuen Telefonanlage wurde anlässlich eines Umzugs zwingend. Es musste dabei ein Grundsatzentscheid getroffen werden: Will man weiterhin mit einer herkömmlichen Telefonzentrale arbeiten, oder mit VoIP die Möglichkeiten einer ganz neuen Kommunikations-Technologie nutzen? Aufgrund einer Empfehlung wandten wir uns an agdacom. Beim Besuch des Democenters konnten wir uns von den Vorzügen des neuen Systems und dem beeindruckenden Know-how der agdacom überzeugen. Nach dieser praxisgerechten und individuellen Vorführung fiel uns die Entscheidung für Swyx als Produkt und agdacom als Partner nicht mehr schwer.

Aussergewöhnliche Umstände bei der Umsetzung wurden durch die ebenso aussergewöhnliche Leistungsbereitschaft von agdacom gemeistert. Für Begeisterung sorgt beispielsweise der Call Router, der unter anderem selbsttätig die Herkunft von Anrufen definiert und diese automatisch entweder auf das deutsche oder auf das englische Callcenter vermittelt. Auch die Option Voice Mail, welche Anrufe direkt via Outlook weiterleitet, wird intensiv genutzt. Ein weiterer Pluspunkt von Swyx ist die flexible Konfigurierbarkeit, die jederzeit eine Anpassung an spezielle Bedürfnisse erlaubt.

Von grossem Nutzen ist auch ein von agdacom für BFI Consulting entwickelter Datenbankzugriff auf einen Feiertagskalender, der nicht nur nationale, sondern auch kantonale und regionale Feiertage der nächsten 14 Jahre (!) umfasst. An diesen Daten wird einem Anrufer vollautomatisch mitgeteilt, dass unsere Firma wegen eines Feiertages geschlossen ist. Dies ist vor allem gegenüber unserer ausländischen Kundschaft sehr wichtig. Damit setzte agdacom der Anlage „das Sahnehäubchen auf“. Die Verfügbarkeit und die Leistungsbereitschaft von agdacom übertrafen unsere hohen Erwartungen bei weitem.