

Fonds Finanz baut Kundenservice weiter aus

Die Fonds Finanz Maklerservice GmbH baut mit der Einführung einer hochmodernen Telefonanlage den Service für ihre 23.000 Vertriebspartner weiter aus. Dank verbesserter Steuerungsmöglichkeiten ist die Fonds Finanz damit in der Lage, ihre mehr als 400.000 Anrufe pro Jahr noch schneller, effizienter und serviceorientierter abzuwickeln.

30.03.2012 – Die Fonds Finanz Maklerservice GmbH baut mit der Einführung einer hochmodernen Telefonanlage den Service für ihre 23.000 Vertriebspartner weiter aus. Dank verbesserter Steuerungsmöglichkeiten ist die Fonds Finanz damit in der Lage, ihre mehr als 400.000 Anrufe pro Jahr noch schneller, effizienter und serviceorientierter abzuwickeln. Und sollten einmal alle Mitarbeiter in einem Gespräch sein, wird der Anrufer auf Wunsch automatisch zurückgerufen, sobald sein Ansprechpartner wieder verfügbar ist.

Die Fonds Finanz investiert seit der Gründung der Firma kontinuierlich in den Ausbau ihrer Serviceleistungen. So war die aktuelle Investition in die neue Technologie Voraussetzung, dem hohen Eigenanspruch des Allfinanz-Maklerpools an die Betreuung seiner mehr als 23.000 angebundenen Partnern gerecht zu werden. Andreas Muckof, Abteilungsleiter Maklermanagement und Projektleiter für die Einführung, sagt hierzu: „Mit der neuen Telefonanlage können wir unsere ca. 400.000 Anrufe pro Jahr schnell und vor allem beim richtigen Fachansprechpartner entgegennehmen. So konnten wir bereits in den ersten Monaten die Anzahl der Weiterleitungen eines Anrufers an einen weiteren Ansprechpartner um mehr als 90% reduzieren, da die Anlage den Anrufer zielgerichtet zum richtigen Experten durchstellt.“ Sollten trotzdem einmal alle Leitungen besetzt sein, kann der Anrufer einen Rückrufwunsch hinterlassen. Sobald einer der Berater telefonisch wieder verfügbar ist, führt die Anlage den Rückruf sofort automatisch aus. Für unsere Partner bedeutet dies, dass sie keine langen Wartezeiten in Kauf nehmen müssen.

Neben der automatischen Rückruffunktion ermöglicht die Anlage der Firma Cisco Systems eine zielgerichtete Verteilung der Anrufe. Somit erhält der Anrufer bereits beim Erstkontakt den richtigen Ansprechpartner und damit eine schnelle und kompetente Lösung seines Anliegens. „Für die Fonds Finanz bedeutet dies nicht nur weiterhin zufriedene Partner, sondern auch eine deutliche Steigerung der Effizienz und Produktivität. Zudem lässt sich die neue Telefonanlage nahezu unbegrenzt erweitern, so dass auf künftiges Wachstum ohne Zeitverlust reagiert werden kann“, so Stefan Kennerknecht, Mitglied der Geschäftsleitung verantwortlich für den Bereich Maklermanagement.

Die Fonds Finanz überzeugt ihre Vertriebspartner mit einem durchdachten Angebot, das den Makler auf allen Stationen seines Arbeitsprozesses begleitet und entlastet. Dass der Pool hier sehr erfolgreich arbeitet, bestätigen zahlreiche Preise und Auszeichnungen. Erst im Januar 2012 wurde der Fonds Finanz auf dem FONDS Kongress in Mannheim der Deutsche Fondspreis für herausragenden Service verliehen.

stefan kennerknecht andreas muckof
v. l. Stefan Kennerknecht (Mitglied der Geschäftsleitung der Fonds Finanz, verantwortlich für den Bereich Maklermanagement) und Andreas Muckof (Fonds Finanz, Abteilungsleiter Maklermanagement und Projektleiter für die Einführung)

Pressekontakt:

Thorsten Jess
- Pressereferent -
Tel.: 089 / 1588 15 - 380
Fax: 089 / 1588 35 - 380
E-Mail: presse@fondsfianz.de

Fonds Finanz Maklerservice GmbH
Riesstraße 25 (Haus A)
80992 München
Webseite: www.fondsfianz.de

Über Fonds Finanz Maklerservice GmbH

Fonds Finanz ist der größte unabhängige Allfinanz-Maklerpool in Deutschland. Das Münchener Unternehmen wurde 1996 gegründet und bietet umfassende Dienstleistungen für freie Vermittler. Geschäftsführer sind Norbert Porazik und Markus Kiener. Das Unternehmen hat rund 160 Mitarbeiter, 130 Regionaldirektoren und über 23.000 angebundene Makler (Stand: Februar 2012).

Mehr unter: www.fondsfianz.de.

fondsfianz