

GO ON
STEP BY STEP



Rolf Jörg, Projektleiter Telematik
T&N Telekom & Netzwerk AG

Pro Linguis – Beratung mit Herzblut

Sprachen öffnen Türen – besonders im Berufsleben. Um vom blossen Sprachverständnis zum intensiven Spracherlebnis zu kommen, entscheiden sich die «Sprachschüler» vermehrt für Sprachaufenthalte im Ausland. Aber welches ist nun die passende Schule? Was muss bei der Auswahl beachtet werden? Informationen dazu gibt's im Internet oder in Prospekten. Aber wenn es dann darum geht, Unterschiede zu erkennen, Details zu klären oder ganz einfach eine Empfehlung abzuholen, dann ist die persönliche Beratung unschlagbar. Denn wenn man schon Zeit und Geld investiert, will man die gesetzten Ziele auch sicher erreichen. Hier setzt die Idee der Beratungsstelle Pro Linguis an.

>>> Qualität statt Quantität

Basierend auf der Idee, dass die passende Schulwahl einen massgeblichen Einfluss auf den Lernerfolg hat, vermittelt Pro Linguis seit mittlerweile mehr als 50 Jahren Sprachaufenthalte in der ganzen Welt. Dabei liegt der Fokus auf der bestmöglichen Übereinstimmung zwischen dem Sprachschüler mit seiner individuellen Zielsetzung und Sprachschule mit dem adäquaten Angebot. Um dafür eine qualitativ hochwertige Beratungsleistung erbringen zu können, werden durch Pro

Linguis laufend bestehende und neue Schulungsangebote geprüft und bewertet. Dazu werden die Sprachschulen auch direkt von den spezialisierten Beraterinnen besucht, um in der Beratung dem Interessenten gegenüber einen möglichst realistischen Eindruck vermitteln zu können. So stehen umfangreiche Informationen aus erster Hand zu einem erstklassigen Schulungsangebot zur Verfügung. Diese Expertise ermöglicht in jedem Fall eine auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmte Beratung und Empfehlung. <



GO ON STEP BY STEP




>>> Persönliche Beratung und Betreuung

Über die Schulwahl hinaus wird der Interessent auch bezüglich aller weiterführenden administrativen Arbeiten von der Anmeldung bis hin zur Vermittlung einer passenden Unterkunft entlastet. Die Beratung erfolgt in den Pro Linguis-Beratungszentren, die in allen Landes- und Landessprachen zur Verfügung stehen oder via Telefon. Dieser Kanal wird zunehmend genutzt, denn der Beratungsbedarf entsteht vor allem im Anschluss an eine erste Information im Internet oder im Anschluss an einen Katalogversand. Hier unterstützt eine moderne Kommunikationslösung Beratungsqualität auf höchstem Niveau. Der Interessent meldet sich via Gratistelefonnummer und wird entweder von einer Fachspezialistin am Hauptsitz oder, falls die eine regionale Zuordnung der Rufnummer möglich ist, von einer Spezialistin in der Region bedient. Hatte der Kunde vor kurzem schon einmal Kontakt mit einer Beraterin, wird er im Idealfall wieder an sie vermittelt. Damit erhält der Kunde das gute Gefühl, dass jemand persönlich für sein Anliegen zuständig ist. Und auch die Beraterin kann schnell und effektiv reagieren. <

>>> (K)ein Call Center

Pro Linguis versteht sich nicht als Call Center im eigentlichen Sinn, sondern nutzt vielmehr gezielt alle Vorteile, die einen qualitativ hochwertigen Service ermöglichen. So verfügt jeder Arbeitsplatz über eine Gesamtsicht der Firma mit allen Beraterinnen und allen damit verbundenen Status-Informationen. So kann der Kunde rasch und gezielt weitergeleitet werden oder es werden je nach Verfügbarkeit der Beraterinnen andere Aktivitäten ausgelöst. Den Kunden schnell mit der Spezialistin zusammen zu bringen, das stand bei der Neukonzeption im Vordergrund, weniger die Ausschöpfung von Einsparpotenzialen. Im nächsten Schritt soll die schriftliche Kommunikation via E-Mail optimiert werden. Seriöse Anfragen müssen aus der Spam-Flut selektiert werden. <



>>> Expertise = Das Geschäft des Kunden verstehen

Pro Linguis setzt seit Jahren auf die Kompetenz und Expertise von T&N. Bei der Zusammenarbeit schätzt der Geschäftsführer, Martin Pfister, besonders das hohe Verständnis für die Bedürfnisse und Wünsche von Pro Linguis wie auch die Konstanz in Begleitung und Betreuung durch T&N. Kurze Wege und rasche Reaktionszeiten sind für Pro Linguis Geschäftsführer Martin Pfister so wichtig wie für seine Kunden: «Am liebsten höre ich den Satz: Ich verbinde Sie gleich mit einem Spezialisten.» Bereichernd empfindet er auch die Inputs, die ihm eine konkrete Weiterentwicklung ermöglichen: «Die neue Anlage hat uns massgeblich in der Steigerung unserer Dienstleistungsqualität unterstützt. Wir haben im Zuge des Projektes in der Zentrale auch eine neue Funktion «Head of Administration» aufgebaut, die die Servicequalität überwacht und sichert. Die Sicht jedes einzelnen auf die ganze Firma hat auch zu einem vertieften und umfassenden Servicebewusstsein geführt. Diese Transparenz kommt dem Kunden zugute in Form eines hochwertigen Qualitätserlebnisses.» <

>>> Leistungen und Projektumfang:

Es sind überall Ascotel Intelligate von Aastra Telecom AG im Einsatz:

- 1x Typ Ascotel Intelligate 2065 (Hauptanlage)
- 7x Typ Ascotel Intelligate 2025
- 1x Typ Ascotel Intelligate A300
- 1x Typ Ascotel Intelligate A150

Bei der Hauptanlage ist der OIP/CTI-Server platziert, auf dem Estos Pro Call 2.2 läuft. Dies ist die CTI Software, die ebenfalls als Applikation auf dem Citrix Server installiert ist und eine unternehmensweite «Besetzt»- und «Anwesend»-Anzeige sowie das Wählen ab PC ermöglicht. Über den gleichen Server wird ebenfalls auch das Ascotel Call Center gesteuert, welches Anrufe gezielt an freie Mitarbeiter lenkt. <

Nutzen für Pro Linguis

- Optimale Kundenbetreuung durch eine Gesamtsicht auf die Verfügbarkeit der Beraterinnen
- Besserer Kundenservice durch gezielte Anrufverteilung auf freie Mitarbeiter
- Hoher Komfort durch einfaches Management der Telefonie-Lösung
- Hohe Investitionssicherheit durch Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit der Lösung
- Optimale Service-Unterstützung durch T&N
- Kurze Reaktions- und Interventionszeiten
- Kompetente, fachkundige Ansprechpartner
- Gemeinsame Weiterentwicklung der Lösung