

## Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.

### Service-Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie

ACHAT ACD Call Center Lösung an Open Scape 4000 (HiPath 4000) von Unify



## DIE JOHANNITER



## Aus Liebe zum Leben

Für alle Fragen rund um die Dienstleistungen der Johanniter gibt es einen Ansprechpartner: Das in Berlin ansässige Kundenservice-Center ist nicht nur für die Hauptstadt zuständig, sondern auch für die Bundesländer Brandenburg und Sachsen.

Mehr als 10.000 Anliegen bearbeitet das zehnköpfige Team der Johanniter jeden Monat und zwar nicht nur telefonisch, sondern auch per Fax oder E-Mail.

Rund 2.200 Anfragen im Monat kommen inzwischen auf elektronischem Wege. Trotz der Vielfalt der Anfragen kennen die Mitarbeiter\*innen viele Anrufende nicht nur dem Namen nach. Die Mitarbeitenden des Kundenservice-Centers sind Ansprechpartner in allen Lebenslagen und nehmen sich gerne Zeit, die Anrufenden umfassend zu beraten und Informationsmaterial zuzusenden.

Die gut ausgebildeten Mitarbeiter\*innen beantworten alle Fragen zum Leistungsangebot der Johanniter und vermitteln Dienstleistungen wie zum Beispiel Hausnotruf, Fahrdienst oder ambulante Pflege.

Außerdem nehmen die Johanniter Adressänderungen entgegen oder informieren über aktuelle Erste-Hilfe-Kurse und andere Ausbildungsangebote. Kurzum: Viele Dienstleistungen der Johanniter können über das Kundenservice-Center bestellt, geändert oder vermittelt werden - an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr.

Außerhalb der regulären Arbeitszeit, an Wochenenden und Feiertagen übernimmt das Team zusätzlich die Rufbereitschaft für 16 Pflegedienste aus der Region sowie für alle Johanniter-Dienststellen in Berlin und Brandenburg.

**Um diese Anfragen schnell und bedarfsgerecht bearbeiten zu können, setzt die Johanniter-Unfall-Hilfe auf die neueste ACHAT Multichannel ACD von authensis in Verbindung mit einer OpenScape 4000 (HiPath 4000) TK-Anlage.**

**Gemeinsam mit den TK-Spezialisten FirstStep communications GmbH Berlin und der EDV Fachabteilung konstruierte authensis eine maßgeschneiderte Multichannel Call Center Lösung.**



Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.  
 Lützowstrasse 94  
 10785 Berlin

Kostenfreie  
 Servicenummer:  
 0800 3233800

## Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.

# Multichannel Callcenter: flexibel, zuverlässig, schnell

ACHAT ACD Call Center Lösung an Open Scape 4000 (HiPath 4000) von Unify



Die eingehenden Anrufe werden ursprungsunabhängig zum zentralen Kundenservice geroutet und hier von den hochqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entsprechend ihrer Kompetenzen und den Anliegen der Anrufenden effizient bearbeitet.

Die ACHAT Ansagetechnik ermöglicht im perfekten Zusammenspiel mit der Open Scape 4000 ein bequemes Einspielen verschiedener Ansagen sowie deren flexible Nutzung für viele Wartefeldinformationen.

So können die Anrufenden an beliebige Positionen im Call Flow schnell mit Informationen, beispielsweise aktuellen Wartezeiten versorgt werden.

**Die Zuverlässigkeit und Belastbarkeit der Kommunikationslösung, die vielfältigen und intuitiven Steuerungsfunktionen und der gute, schnelle Support durch authensis AG und FirstStep communications GmbH waren für die Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. die wichtigsten Argumente für die Entscheidung pro authensis ACHAT und Open Scape 4000.**

Die ACHAT Lösung hat ihre hohe Performance und ihre Stabilität bereits vielfach unter Beweis gestellt.

Die bestplatzierten deutschen Versicherungen setzen auf die ACHAT ACD, wie zum wiederholten Mal aus dem Vergleich des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ) hervorgeht.

**FirstStep  
communications  
GmbH**

Am Studio 2  
12489 Berlin  
[www.firststep-com.de](http://www.firststep-com.de)

**authensis AG**  
Landsberger Str. 408  
81241 München

+49 89 720157-0  
+49 89 720157-79  
[info@authensis.de](mailto:info@authensis.de)  
[www.authensis.de](http://www.authensis.de)

**Beratung, Planung, Installation, Training, Service  
Wir beraten Sie gerne!**