



Power-User bei der Fonds Finanz in München brauchen leistungsstarke IP-Telefonie

Maklernutzen steht im Fokus

Mit Cisco-Komplettpaket rückt Fonds Finanz noch näher an die Kunden

Executive Summary

Kundenname

Fonds Finanz Maklerservice GmbH,
München

Industriezweig

Finanzdienstleister

Partner

METABASIS System Consulting GmbH,
München

Geschäftliche Herausforderung

- Optimale Kommunikationsprozesse sind geschäftskritisch für Fonds Finanz

Lösung

- Cisco Unified Communication Manager Business Edition
- Cisco Unified Presence 6.0
- Cisco 2821 Router als Voice-Gateway

Geschäftsergebnisse

- Höhere Produktivität, verbesserte Erreichbarkeit
- mobile, hochflexible Arbeitsformen
- nahtlose Anbindung zwischen Büro und Web-Server beim Hosting-Partner
- Skalierbarkeit sichert Investitionen bei weiterem Firmenwachstum

Die Münchner Fonds Finanz Maklerservice GmbH brauchte früher fast im Jahresrhythmus eine neue Telefonanlage. Die alte Technik hielt einfach nicht Schritt mit dem steten Firmenwachstum. Das ist heute anders: Die Mittelstands-Kompaktlösung Cisco Unified Communications Business Edition lässt sich jederzeit flexibel erweitern. PCs und Telefone nutzen dabei dasselbe Netzwerk, das zudem als Plattform für professionelle Kommunikationsanwendungen dient. Produktivität und Beratungsqualität haben sich entscheidend verbessert. Für Fonds-Finanz-Kunden, immerhin gut 8.000 Makler, Mehrfachagenten und Banken, sind „Besetztscheine“ und „Warteschlange“ längst zu Fremdwörtern geworden.

Fonds Finanz ist der größte inhabergeführte Maklerpool Deutschlands. Das 1996 in München gegründete Allfinanz-Unternehmen liefert ein ungemein breit gefasstes Servicespektrum gebündelt aus einer Hand. Neben Marketing- und Vertriebsmaterialien gehören dazu auch Online-Offerten mit unterschiedlichster Vergleichssoftware und der Möglichkeit, Angebote und Verträge per Mausklick zu erzeugen. Komplettiert wird die Plattform durch videogestützte E-Learning-Tools, um die Beratungsqualität für Endkunden stetig zu verbessern. Der Pool umfasst nahezu alle einschlägigen Produkte aus den Bereichen offene und geschlossene Fonds, Investment, Versicherungen, Finanzierungen und Immobilien. Mehr als 8.000 freie Makler und Mehrfachagenten sind bei Fonds Finanz unter Vertrag. Auch große Finanzdienstleister und Banken nutzen inzwischen den Maklerservice, um Kunden ganzheitlich und umfassend zu beraten. In der Finanzbranche gibt es bekanntlich kein besseres Rezept zur langfristigen Kundenbindung.

Wahre Power-User am Telefon

Unsere Mitarbeiter beraten Makler fast den ganzen Tag über am Telefon – die meisten von ihnen sind echte Power-User“, sagt Sven Müller, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter IT und Innovation bei Fonds Finanz. Seit 2006 hat sich die Mitarbeiterzahl im Innendienst auf rund 50 verdoppelt; knapp 170 Regionaldirektoren kamen hinzu. „Unsere früheren ISDN-Anlagen waren vom rasanten Firmenwachstum regelmäßig überfordert“, so Sven Müller weiter. „Die alte Technik ließ sich weder flexibel erweitern, noch bot sie ausreichend Optionen zur Computer-Telefon-Integration.“ Das änderte sich 2007 mit dem Umzug in einen großen Bürokomplex. Hier, im neuen Firmendomizil, installierte Fonds Finanz Cisco Unified Communications Business Edition als gemeinsame All-in-One-Lösung für die Sprach- und Datenkommunikation. „Bei der Cisco-Lösung stecken sämtliche Netzwerk- und Vermittlungsfunktionen in einer leicht

