



VBV – Vorsorgekasse AG

Telefonkonferenzlösung zum
Ausbau des Kundendialogs

Case Study

Unternehmen



Die VBV – Vorsorgekasse AG ist die größte Vorsorgekasse in Österreich, sie wurde im Jahr 2002 mit Sitz in Wien gegründet. Die VBV betreut in Österreich jeden dritten Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Selbständigen im Bereich der obligatorischen betrieblichen Vorsorge und verwaltete im Jahr 2010 ein Vermögen von rund 1,2 Milliarden Euro für 1,8 Millionen Anwartschaftsberechtigte in Österreich. www.vorsorgekasse.at

Anforderung

Hinter der VBV stehen bedeutende Banken und Versicherungen, über welche österreichweit das Produkt sowie Beratungsleistungen zur „Abfertigung NEU“ bezogen werden können. Darüber hinaus ist die VBV auch mit eigenen Experten beim Kunden vor Ort und steht bei diversen Finanzdienstleistertreffen für einen Informationsaustausch zur Verfügung.

Um Kunden die zusätzliche Möglichkeit zu geben, Informationen mit anderen Kunden im moderierten Dialog auszutauschen, wurde die Idee einer Telefonkonferenz angedacht.

atmsLösung

Da die VBV nur in Einzelfällen und für Spezialthemen eine Telekonferenz für ihre Kunden anbieten möchte, entschied man sich für die allgemeine atmsConference unter der Rufnummer 0820 890 890. Ohne Voranmeldung und ohne Wartezeiten können so Telefonkonferenzen mit beliebig vielen Gesprächspartnern aus dem In- und Ausland geführt werden. Die Abrechnung erfolgt ganz bequem über die Telefonrechnung der Teilnehmer.

Den interessierten Kunden werden vorab per E-Mail der Termin und das Thema für die Telefonkonferenz genannt. Nachdem sie sich für die Teilnahme entschieden haben, erhalten Sie den PIN-Code zur Einwahl und ergänzende Präsentationsunterlagen zugesandt. Für den Einladungsprozess stellt atms ein einfach zu bedienendes Online-Tool bereit.

Ergebnis

Die bisher angebotenen Telefonkonferenzen stießen auf positives Feedback. Die Kosten von 0,20 Euro/Minute, welche allen Teilnehmern (inkl. dem Veranstalter VBV) verrechnet wurden, waren kein Hindernisgrund für eine hohe Teilnehmerzahl. Positiv wurde aufgenommen, dass die Konferenzen in anonymem Rahmen abgehalten werden konnten und von einem Experten der VBV moderiert wurden.

„ Die atmsConference ermöglicht es, mit unseren Kunden aus allen Bundesländern einen Informationsaustausch über spezielle Themen im Bereich der ‚Abfertigung NEU‘ zu führen. Die Telefonkonferenz wurde als neue, zusätzliche Informationsplattform von den Teilnehmern positiv beurteilt. “

KR Heinz Behacker, Vorstandsvorsitzender VBV – Vorsorgekasse AG

