

SUCCESS STORY

**Verein für elterliche Verantwortung (VeV)
Installiert durch RN IT-Unit AG****Sie sind Geschäftsführer der RN IT-Unit AG, einem Installationspartner von peoplefone. Zu ihren Kunden gehören auch solche aus dem gemeinnützigen Sektor. Welche sind dies?**

Dazu gehören die Schweizerische Vereinigung für gemeinsame Elternschaft, der Verein Zwüschehalt, die Stiftung gegen Rassismus und Antisemitismus sowie viele andere mehr. Da ich mich selbst gemeinnützig engagiere verfüge ich über ein grosses Netzwerk.

Wodurch unterscheidet sich die Zusammenarbeit mit diesen Vereinen und Organisationen von derjenigen mit Unternehmen?

NGOs und Vereine funktionieren ganz anders als Unternehmen. Natürlich müssen sie auch unternehmerisch denken, aber die Strukturen sind anders. Es gibt einen Präsidenten und Vorstandsmitglieder sowie meist zahlreiche ehrenamtliche Helfer, von denen viele in Teilzeitpensen aktiv sind. Da die Organisationen ihre Tätigkeit oft mit Spendengeldern finanzieren, sind ihre finanziellen Möglichkeiten beschränkt. Doch auch sie brauchen beispielsweise eine Infrastruktur mit einer Telefonlösung, die auf ihre Bedürfnisse angepasst ist.

Nennen Sie uns doch bitte ein Beispiel.

Gerne. Nehmen wir doch den Verein für elterliche Verantwortung (VeV – www.vev.ch) für den wir seit elf Jahren tätig sind. Wenn man nicht geschieden oder in Trennung ist, kennt man ihn möglicherweise nicht. Der Verein berät Kinder und Eltern professionell während und nach der Trennung. Dazu muss man nicht gleich die Anwälte bemühen. Die so genannten Trennungsberater des Vereins sind absolute Profis und legen den Fokus ganz auf die Bedürfnisse und das Wohl der Kinder, die sowohl Vater als auch Mutter brauchen und nicht unter der Trennung leiden sollen. Der VeV bietet täglich physische und telefonische Beratung an. Dafür stand vor elf Jahren ein einziges Vereins-Handy zur Verfügung. Sie können sich vorstellen, dass dies bei den damals fünf Beratern und Beraterinnen, die über die ganze Deutschschweiz verteilt waren, sehr umständlich war. Dann kam der Verein auf mich zu.

Welche Lösung schlugen Sie dem VeV vor?

Es sollte eine einzige Hotline-Nummer geben, über welche die Berater erreicht werden können. Im Winter und nach den Sommerferien gehen jeweils die meisten Anrufe beim Verein ein. Es können dann bis zu 200 im Monat oder 10 pro Tag sein. Aus Datenschutzgründen sollten die Trennungsberater des Vereins von den Hilfesuchenden nicht direkt kontaktiert werden können. Es geht aber auch um deren Schutz.

Wie bewältigten Sie die Herausforderung?

Wir konfigurierten für den Verein eine virtuelle Anlage HOSTED von Peoplefone. Diese leitet den Anruf direkt an die rund zehn 10 Call-Agents in der Deutschschweiz weiter. Auch diese arbeiten ehrenamtlich und zu unregelmässigen Zeiten. Wir mussten die Anlage so programmieren, dass beim diensthabenden Agenten auf dem Handy die Peoplefone-App läutet. Der Agent vereinbart mit dem Anrufenden eine Zeit für ein Gespräch mit dem Berater. Der Berater ruft dann die Hilfesuchenden zur vereinbarten Zeit an. Beim Rückruf erscheint auf dem Display dann nicht die private Nummer der Person, sondern die VeV-Hotline-Nummer.

Wodurch zeichnet sich die Telefonanlage HOSTED aus?

Sie ist preiswert und robust, was ja gerade bei kleinen Unternehmen und Vereinen wichtig ist. Gleichzeitig verfügt die Anlage über alle notwendigen Telefonfunktionen, die sich KMU wünschen. Diese wollen nicht eine Anlage, die 500 Funktionen bietet, von denen sie nur gerade drei oder vier benötigen.

Ist der Kunde zufrieden mit der Anlage?

In den elf Jahren, in denen der VeV jetzt mit HOSTED telefoniert, gab es noch nie nennenswerte Probleme. Der Kunde ist zufrieden und kann seine Dienstleistungen zum Wohl der Hilfesuchenden vollumfänglich anbieten.

Wie lange arbeiten Sie schon als Installationspartner mit Peoplefone zusammen?

RN IT-Unit existiert seit 30 Jahren. Wir bieten IT-Services und Telefonie für Kleinunternehmen an. Mit Peoplefone arbeiten wir seit 2013 zusammen. Die beiden Firmen passen zusammen. Wir mögen uns gegenseitig – unsere Philosophien ebenso wie die Umsetzung von Projekten.

www.rnitunit.ch

Interview geführt mit Oliver Hunziker, Geschäftsführer der RN IT-Unit AG