



Silbernetz

Silbertelefon – einfach mal miteinander reden

Das „Silbertelefon“ verbindet Menschen. Niemand soll im Alter einsam sein. Dafür setzt sich Silbernetz ein und unterstützt ältere Menschen wieder in Kontakt mit anderen zu kommen.

Kunde

Silbernetz e.V.

Branche

**Lebenshilfe
„Silbertelefon“ – Hotline
für einsame Senioren**

Mitarbeiter

Ca. 200

Lösungen

**Cloud Telefonanlage,
Cloud ACD
IVR Schnittstelle
CallConnect API**



inopla hat uns als Neulinge in der Telekommunikation mit hervorragender technischer Unterstützung und Beratung begleitet. Ihre individuelle Ansprechbarkeit, faire Preisgestaltung und Fachkompetenz beeindruckten uns nachhaltig. Nach fünf Jahren unkomplizierter und reibungsloser Zusammenarbeit würden wir Inopla jederzeit weiterempfehlen.“

Elke Schilling, Initiatorin Silbernetz e.V., Berlin

inopla half Silbernetz dabei, ein eigenes Callcenter, das „Silbertelefon“, aufzubauen.

☑☑☑ Fakten

175.066

Anrufe pro Jahr

Bis zu

102.000

Anrufminuten pro Monat

Seit

2017

Kunde bei inopla

98

Router/Routingpunkte

Durchschnittlich

3.400

Anrufminuten täglich

Worin bestand die Herausforderung vor der Zusammenarbeit mit inopla?

Silbernetz wollte im Spätherbst 2017 mit seinem **dreistufigen telefonischen Angebot** für ältere Menschen starten.

Hotline (Silbertelefon 0800 4 70 80 90), Silbernetz-Freundschaften und Silberinfo. Die beiden Callcenter, die uns dabei unterstützen wollten, sagten kurz vorher ab. Damit mussten wir eigene Lösungen finden, **ein eigenes Callcenter aufbauen**. Ein ehrenamtlicher Mitarbeiter, der mit inopla verbunden ist, empfahl uns dieses Unternehmen und wir erhielten von Ihnen das günstigste Angebot.

Wie konnten wir diese Herausforderung lösen?

Wir waren absolute Neulinge in diesem Feld und erhielten von Ihnen hervorragende **technische und inhaltliche Unterstützung**.

Überzeugend war und ist für uns die Ansprechbarkeit und hervorragende technische und inhaltliche Unterstützung und Beratung, dazu das große Entgegenkommen in der **Preisgestaltung**.

Wir arbeiten **von Beginn an mit inopla** zusammen und kein Angebot, das wir zwischendurch von anderen Unternehmen erhielten, war besser.

Kosten, Kooperation, Fachlichkeit – bei inopla unschlagbar.

Wir sind sehr dankbar für die nun fünfjährige unkomplizierte und reibungslose Zusammenarbeit. Zuvor haben wir etwa 2 Jahre nach einer passenden Lösung gesucht.

Wie ist Ihre Rolle im Unternehmen?

Ich bin die **Initiatorin von Silbernetz e.V.**, von Anfang an mit allen Prozessen vertraut und an der Entwicklung des ursprünglichen Lastenheftes für unsere Strukturen und Datenflüsse beteiligt. Heute bin ich im operativen Geschäft nicht mehr aktiv, aber das öffentliche Gesicht vom Silbernetz.



Entwicklung

Silbernetz e.V. ist seit dem November 2017 in der Branche tätig. Damals startete ihr erstes Feiertagstelefon.

Dank inopla arbeiten wir heute in unserem eigenen Callcenter mit einem dreistufigen telefonischen Angebot.



Ergebnisse

- **Telefonie.** Telefoniert wird über WebRTC (AgentBoard), unser Softphone, MS Teams Integration und Tischtelefone (über 100 Stück)
- Knapp **30 Agenten in der ACD**
- Bis zu **14.600 Anrufe pro Monat**



7 Jahre erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Silbernetz e.V. und inopla – Wir hatten als Neulinge in der Branche sehr viel zu lernen und inopla hat uns dabei hervorragend unterstützt und überzeugt.“

Elke Schilling, Initiatorin Silbernetz e.V., Berlin

Wie würden Sie die Kommunikation und Anbindung beschreiben?

Ausgesprochen hilfreich, konstruktiv und unterstützend.

Die Zusammenarbeit mit inopla hat für uns immense Bedeutung. Als absolute Neulinge im Bereich der Telekommunikation standen sie uns mit hervorragender **technischer und inhaltlicher Unterstützung sowie Beratung** zur Seite. Besonders beeindruckend für uns waren die **individuelle Ansprechbarkeit** und ihre **beeindruckende Fachkompetenz**. Seit nunmehr fünf Jahren arbeiten wir unkompliziert und reibungslos zusammen und kein Angebot, das wir inzwischen von anderen Unternehmen erhielten, konnte das ersetzen. Die Kommunikation war stets konstruktiv und unterstützend, was dazu beitrug, dass wir inopla **jederzeit und uneingeschränkt weiterempfehlen** würden.

Der **Migrationszyklus**, um alles einzurichten verlief sehr schnell und unkompliziert. Für den Teststart 2017 (Feiertagstelefon) nur wenige Tage. Für den Regelbetrieb, den wir am 24.9.2018 aufnahmen, dauerte es etwa 6 Wochen, wobei diese Dauer durch unseren Lernprozess gesetzt war. der Migrationszyklus, um alles einzurichten ist **wahnsinnig schnell und unkompliziert**.

In wenigen Schritten zu Ihrer Cloud-Telefonanlage

Kontaktieren Sie uns!

04121 27522-130 oder
beratung@inopla.de

inopla GmbH
Neuenkampsweg 4
D - 25337 Kölln-Reisiek/Elmshorn



www.inopla.de