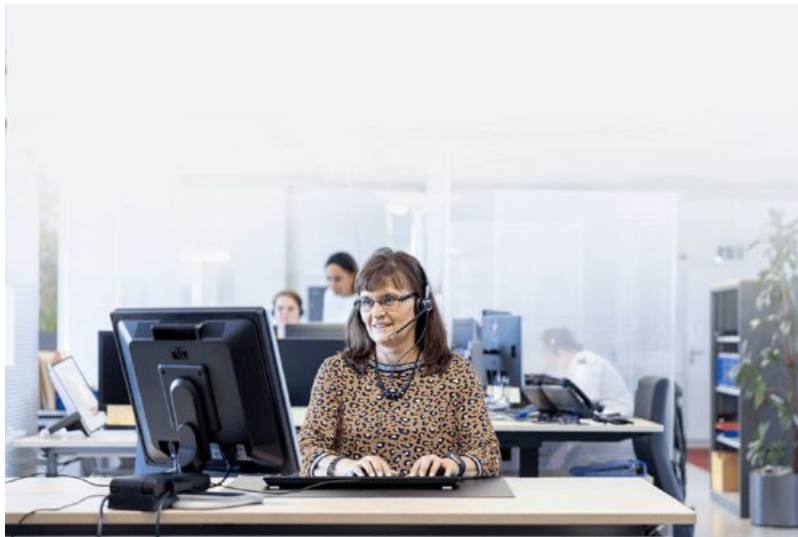


AG-VIP unterstützt Blinde und sehbeeinträchtigte Mitarbeitende bei ESPAS

03.02.2022, 14:26 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *Grutzeck-Software GmbH*

Presseagentur: *Grutzeck-Software GmbH*



ESPAS Service Center - Übernahme der Telefonzentrale für andere Unternehmen

Ob für Rechtsanwaltskanzlei oder Tanzschule – damit die Mitarbeitenden bei ESPAS im Großraum Zürich Anrufe für ihre Kunden einfach und kompetent entgegennehmen, werden sie ab sofort von AG-VIP entlastet. Die CRM-Lösung für Servicecenter von Grutzeck-Software vereinfacht Prozesse und erleichtert die tägliche Arbeit. Denn ein Teil der Mitarbeitenden beim Integrations- und Rehabilitationsspezialisten ESPAS ist blind oder sehbeeinträchtigt. Für die Arbeit am PC nutzen die Beschäftigten eine Braillezeile oder die Möglichkeit, Bildschirminhalte stark vergrößert anzuzeigen.

„Wir suchten eine zeitgemäße, professionelle Software, die auch für blinde und sehbeeinträchtigte Menschen geeignet ist“, sagt Michael Bacharidis, Abteilungsleiter Service Dienstleistungen bei ESPAS. „Da wir neuerdings auch Lernende im Berufsbild Kundendialog ausbilden, sollte die Software unbedingt auf einem zeit- und marktgerechten Niveau sein.“

Kompetenter Inbound-Service

ESPAS hat das Ziel, Lebensqualität und Selbstwert der Integrations-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu stärken – durch das Erbringen von konkreten, von Kunden nachgefragten und bezahlten Dienstleistungen. An den Standorten Zürich, Richterswil und Winterthur nehmen blinde, sehbeeinträchtigte und sehende Mitarbeiter für zahlreiche Kunden Anrufe auf Deutsch, Französisch, Englisch und natürlich Schwyzerdütsch entgegen. Anrufnotizen bekommen die Kunden wunschgemäß per SMS oder E-Mail sofort oder gesammelt übermittelt. Terminwünsche können direkt in den Kalender des Kunden gebucht werden. Die CRM-Lösung AG-VIP identifiziert die Anrufer dafür zunächst über die Caller-ID und stellt den Mitarbeitenden einen geführten Dialog zur Verfügung, um den Anruf zu bearbeiten.

Agiles Projekt für besondere Herausforderungen

„Die Anpassung unserer weitgehend barrierefreien Software haben wir in einem agilen Projekt umgesetzt, bei dem unsere Erfahrung aus vergleichbaren, barrierefreien Projekten hilfreich war“, sagt Markus Grutzeck, Geschäftsführer

von Grutzeck Software. „Durch eine gemeinsame Projektmanagementplattform und umfassendes Testen von Use-Cases haben wir das Projekt in enger Kooperation miteinander umgesetzt.“

Michael Bacharidis ergänzt: „Wir haben AG-VIP und unsere individuelle Bedienoberfläche dabei so gut kennengelernt, dass die Mitarbeitenden schnell und gut geleitet eingearbeitet werden konnten.“

Portrait

Über Grutzeck Software

Seit 1979 bietet Grutzeck-Software Lösungen für Vertrieb- und Kundenmanagement. Ziel der Entwicklung sind flexibel anpassbare Standardsoftwarelösungen, die sich vom Anwender an die Unternehmensbedürfnisse anpassen lassen. Einen Schwerpunkt bilden dabei CRM- und Contactcenter-Softwarelösungen.

Die Produktlinie AG-VIP SQL wurde mehrfach mit Innovationspreisen im Bereich "Kundenmanagement", "Business Process Management" und "CRM" ausgezeichnet.

Weitere Informationen zu Grutzeck-Software GmbH finden Sie unter <https://www.grutzeck.de>

Über ESPAS

ESPAS ist eine dynamische Unternehmung auf dem Gebiet der beruflichen Rehabilitation und Integration. ESPAS unterstützt Menschen mit psychischen oder körperlichen Beeinträchtigungen bei der wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Wiedereingliederung. Dieses Jahr feiert die Stiftung ESPAS ihr 40-jähriges Jubiläum.

Weitere Informationen zu ESPAS finden Sie unter <https://www.espas.ch>

News-ID: 1223989 • Views: 923 (Stand: 20.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1223989/AG-VIP-unterstuetzt-Blinde-und-sehbeeintraechtigte-Mitarbeitende-bei-ESPAS.html>