



Moderne Kommunikation auf historischem Boden – die Sparrenburg setzt auf AGFEO

Zwischen dicken Mauern, mittelalterlicher Geschichte und einem der bekanntesten Wahrzeichen Bielefelds hat leise ein technologischer Wandel stattgefunden: Im Besucher-Informationen-Zentrum der Sparrenburg sorgt seit Anfang 2026 ein modernes Telefonsystem von AGFEO für spürbare Entlastung im Arbeitsalltag.

Was nach einem kleinen technischen Update klingt, entpuppt sich im täglichen Betrieb als echter Effizienzgewinn – für Mitarbeitende ebenso wie für Besucher.

Vom alten System zur modernen Lösung

Über viele Jahre hinweg arbeitete das Besucherzentrum mit einer klassischen Telefonanlage, die noch stark von manuellen Abläufen geprägt war. Durchwahlen mussten aus Listen herausgesucht werden, Telefonnummern wurden händisch übertragen und der Anrufbeantworter erforderte regelmäßige manuelle Anpassungen.

Gerade diese scheinbar kleinen Aufgaben kosteten im Alltag Zeit – und waren fehleranfällig. Zahlendreher bei Telefonnummern oder vergessene Einstellungen beim Anrufbeantworter gehörten zur Realität.

Mit der Umstellung auf eine IP-basierte Lösung hat sich dieses Bild grundlegend verändert. Im Besucher-Informationen-Zentrum kommt heute ein AGFEO ST 56 IP Systemtelefon zum Einsatz. Gleichzeitig wurde die Sparrenburg über einen VPN-Tunnel mit der bestehenden AGFEO HyperVoice Appliance von Bielefeld Marketing verbunden. Dadurch ist sie nun nicht nur unter einer eigenen externen Rufnummer erreichbar, sondern auch intern nahtlos eingebunden.

Bemerkenswert ist dabei: Die gesamte Umstellung verlief laut AGFEO Diamantpartner Andreas Sander von der Firma Daitronic aus Bielefeld ausgesprochen unkompliziert: „Es gab keinerlei Probleme. Die Sparrenburg ist jetzt direkt an Bielefeld Marketing angebunden. Gleichzeitig können wir per Fernwartung auf das System zugreifen und alle Einstellungen ändern, ohne vor Ort sein zu müssen.“

Diese Kombination aus zentraler Integration und flexibler Betreuung sorgt dafür, dass das System nicht nur heute effizient arbeitet, sondern auch langfristig anpassbar bleibt.

Ein spürbarer Unterschied im Alltag - das Dashboard als täglicher Begleiter

Im Zentrum der neuen Arbeitsweise steht das AGFEO Dashboard. Es läuft dauerhaft auf einem zweiten Bildschirm mit und ist damit jederzeit im Blick.

Besucher-Informations-Zentrum der Sparrenburg



Was die Technik im Hintergrund leistet, wird im Arbeitsalltag sofort spürbar. Ditta Sokolowsky, Datenschutzbeauftragte bei Bielefeld Marketing und Burgwartin der Sparrenburg, arbeitet täglich mit dem neuen System – und merkt den Unterschied deutlich: „Tatsächlich hat sich die Arbeitsqualität deutlich verbessert. Ich muss nicht mehr in Listen nach Durchwahlen suchen. Ich gehe einfach ins Dashboard und klicke den Kontakt an.“

Was früher mehrere Schritte erforderte, passiert heute intuitiv und direkt. Auch beim Umgang mit Telefonnummern bringt das System klare Vorteile: „Wenn ein Kunde anruft, kann ich die Nummer direkt kopieren und in einen Termin eintragen. Zahlendreher passieren dadurch praktisch nicht mehr. Und ich sehe sofort, ob ein Kollege telefoniert oder abwesend ist – das spart einfach Zeit.“

Auch die Weiterleitung von Anrufen ist wesentlich intuitiver geworden. Während früher Eingaben direkt am Telefon notwendig waren, lässt sich heute alles komfortabel über die Oberfläche steuern. Das reduziert nicht nur den Aufwand, sondern macht die Bedienung insgesamt deutlich zugänglicher.

Automatisierung schafft Entlastung

Ein besonders großer Fortschritt zeigt sich beim Anrufbeantworter. Wo früher manuell eingegriffen werden musste, laufen heute viele Prozesse automatisch. Das System erkennt Öffnungs- und Schließzeiten und steuert den Anrufbeantworter entsprechend selbstständig.

Dadurch gehört das Risiko, das Ein- oder Ausschalten zu vergessen, der Vergangenheit an.

Auch inhaltlich hat sich vieles verbessert. Statt einer einheitlichen, oft zu langen Ansage können nun gezielt unterschiedliche Informationen hinterlegt werden – etwa für Haupt- und Nebensaison oder für die Zeit zwischen Weihnachten und Neujahr. Für Anrufer bedeutet das: klarere, verständlichere und vor allem aktuellere Informationen.

Ein weiterer bewusster Schritt war die Entscheidung, keine Nachrichten mehr auf dem Anrufbeantworter zuzulassen. Stattdessen werden Anrufer gebeten, eine E-Mail zu schreiben. Das reduziert unkonkrete Rückfragen und sorgt für strukturiertere Anfragen.

Vorteile auch hinter den Kulissen

Neben den sichtbaren Verbesserungen im Alltag bringt die neue Lösung auch technische Vorteile mit sich. Die direkte Anbindung an Bielefeld Marketing ermöglicht eine nahtlose Kommunikation innerhalb der Organisation. Gleichzeitig sorgt die Möglichkeit zur Fernwartung dafür, dass Anpassungen jederzeit vorgenommen werden können, ohne dass ein Techniker vor Ort sein muss. Das spart Zeit, reduziert Aufwand und macht das System langfristig flexibel.

Fazit

Die Einführung der neuen Telefonielösung zeigt, wie viel Wirkung in durchdachten Details steckt. „Es sind nicht einzelne spektakuläre Funktionen, sondern das Zusammenspiel vieler kleiner Verbesserungen, die den Unterschied machen“, betont Andreas Sander.

Im Besucherzentrum der Sparrenburg bedeutet das vor allem eines: weniger Aufwand, weniger Fehler und ein deutlich angenehmerer Arbeitsalltag.

Oder, wie es Ditta Sokolowsky treffend formuliert: „Ich möchte das alte System auf jeden Fall nicht zurückhaben.“