

## Global Office GmbH

14.05.2018, 19:29 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *global office GmbH*

Presseagentur: *Medienagentur*

---



Global Office GmbH

Bessere Kundenbeziehungen  
durch professionell gesteuerte Erreichbarkeit  
-----

Die meisten Unternehmen wissen, welche Bedeutung ein Serviceversprechen hat. Bei der telefonischen Erreichbarkeit kommen sie aber immer wieder an ihre Grenzen.

Professionelle Erreichbarkeitsanalysen und Kundenbefragungen spiegeln klare Defizite in der "Customer Experience", wenn es um die professionelle Telefonie geht. Dabei sind Erreichbarkeit und Support am Telefon neben Portfolio und Preispolitik entscheidend für die Kundenbindung.

Trotz bester Ressourcen-Planung, digitalem Wissensmanagement und CRM-Systemen ist es nicht immer einfach, alle Telefonate anzunehmen. Denn die engagiertesten Mitarbeiter sind mit überraschenden Telefonspitzen konfrontiert. Täglich stellen sie sich Interessenskonflikten, wenn es darum geht, sich zwischen Kunden vor Ort, wichtigen Projekten und eingehenden Telefonaten zu "entscheiden". Außerdem können sie auch einmal krankheitsbedingt ausfallen. Die meisten Engpässe treten in Ferienzeiten auf und sind saisonal bedingt.

An über 45 Standorten analysieren erfahrene global-office-Berater den Erreichbarkeitsstatus kleiner und mittelständischer Unternehmen und entwickeln branchenspezifische Konzepte für eine Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit.

Die Unternehmen haben ihr eigenes Wording, ihre Telefon-Identität, aus der sie bestimmte Anforderungen an den Außenauftritt ableiten, die von global office flexibel umgesetzt werden.

Die Dienstleistung selbst wird durch festangestellte Agenten in der Unternehmenszentrale erbracht, die im eigenen Dialogcenter telefonieren oder aus dem Homeoffice arbeiten. Nach intensiver Schulung verantworten sie die Kanäle Telefon, E-Mail und Chat, um den Dialog von der automatisierten Annahme auf eine persönliche Ebene mit sofortiger Erreichbarkeit zu bringen.

Webbasierte Funktionen, Schnittstellen zu CRM-Systemen und Online-Kalendern sowie die individuelle Projektberatung und Begleitung gehen weit über die Lösungen eines Call Centers hinaus.

Wie global office funktioniert:

1. Das Telefon klingelt, aber die Mitarbeiter können den Anruf nicht annehmen, weil sie bereits telefonieren, in

persönlichen Gesprächen sind oder gerade konzentriert und unter hohem Zeitdruck an einer anderen Sache arbeiten.

2. global office übernimmt eingehende Telefonate unter Berücksichtigung aller relevanten Informationen und Kundendaten, die auf dem jeweiligen Kundenportal hinterlegt sind.

3. Das Unternehmen wird umgehend mit klar strukturierten Gesprächsnotizen und korrekten, nochmals abgeglichenen Kontaktdaten versorgt.

4. global office arbeitet auf Wunsch "fallabschließend". Dies bedeutet, dass jegliche Nachbearbeitung im Backoffice-Bereich, z.B. bei Reservierungen, Buchungen, Bestellungen und Terminvereinbarungen, entfällt und kein weiterer Handlungsbedarf entsteht.

Auch zum Thema Outbound-Telefonie und Kampagnen bietet global office effektive, sorgfältig abgestimmte Lösungen auf Premiumlevel. Qualitätsabläufe und Ergebnisse werden hierbei ganzheitlich betrachtet, ausgewertet und fortlaufend optimiert.

Die von global office entwickelte Technik gibt die Möglichkeit, jegliche Kundenanforderungen widerzuspiegeln, ganz gleich ob es sich z.B. um Autohäuser, Hotels, Versicherungen, Bildungseinrichtungen, Anwaltskanzleien oder Arztpraxen handelt.

Mehr zu diesem vor 10 Jahren gegründeten Unternehmen erfahren Sie unter der Webseite [www.global-office.de](http://www.global-office.de).  
(<http://www.global-office.de>.)

Auch zu sehen ist [global-office.de](http://www.global-office.de) auf WELT in der Zeit vom 14. - 18. Mai 2018 um ca. 19:30 Uhr.

-----  
Pressekontakt:

Medienagentur  
Herr Peter Nickel  
Theodor-Heuss Str. 38  
61118 Bad Vilbel

fon ..: 06101-559997  
web ..: <https://www.m-pn.de/>  
email : [info@m-pn.de](mailto:info@m-pn.de)

## **Portrait**

Die meisten Unternehmen wissen, welche Bedeutung ein Serviceversprechen hat. Bei der telefonischen Erreichbarkeit kommen sie aber immer wieder an ihre Grenzen.

News-ID: 1003833 • Views: 660 (Stand: 02.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1003833/Global-Office-GmbH.html>