



Katrin Richter  
Leitung Marketing  
ELBCAMPUS Kompetenzzentrum  
Handwerkskammer Hamburg

„Das schnelle Lernen  
und spürbare  
Nachsteuern von global  
office haben uns  
überzeugt.“

„Für den gesamten Weiterbildungsbereich haben wir eine zentrale Hotline, unter der Interessenten Kurse, Termine, Inhalte oder auch Prüfungsinformationen abrufen können. Wir decken dort ein sehr breites und auch beratungsintensives Portfolio ab. Die Rufnummer wird bei uns hausintern von drei Mitarbeiterinnen betreut. Wann und wie viele Interessenten aber nicht durchkamen und es mehrfach probieren mussten oder uns gar verloren gingen, wurde uns erst so richtig bewusst, seitdem wir diese Rufnummer seit Mai 2011 auf den Erreichbarkeitservice von global office weiterleiten, wenn bei uns alle Mitarbeiter im Gespräch sind. Wir wissen nun, an welchen Wochentagen in der Regel die meisten Anrufe erfolgen und dass die Tagesspitzen generell am Vormittag liegen. Diese Informationen können wir jetzt in unserer eigenen Personalplanung berücksichtigen. Wichtig ist dabei, dass wir neben der Besetzung des Telefons auch die stellvertretend für uns aufgenommenen Gesprächsnotizen durch Rückrufe zeitnah abarbeiten können. Sehr gut gefällt uns, wie engagiert und flink der Erreichbarkeitservice auf Hinweise bei falschem Durchstellen von Gesprächen oder fehlgeleiteten Anrufnotizen reagiert – mit entsprechend nachhaltigem Lerneffekt. Denn wir haben es nun mal mit einer sehr komplexen Materie zu tun und nicht jeder Anrufer drückt sich klar aus. Und manche Themen laufen eben nicht als reine Notiz bei den Hotline-Mitarbeitern auf, sondern sollen sofort an zuständige Sachbearbeiter übermittelt oder durchgestellt werden. Das schnelle Lernen und spürbare Nachsteuern von global office haben uns überzeugt.“



### Über ELBCAMPUS Kompetenzzentrum Handwerkskammer Hamburg

|                |  |
|----------------|--|
| Kunde          | ELBCAMPUS Kompetenzzentrum Handwerkskammer Hamburg   |
| Branche        | Bildung  |
| Standort       | 21079 Hamburg  |
| Kurzprofil     | Der ELBCAMPUS ist eines der modernsten Bildungszentren für Handwerk und Mittelstand in Deutschland, unter dessen Dach neben der Handwerkskammer Hamburg mehrere Akademien und Ausbildungszentren gemeinsam arbeiten bzw. Schulungen ermöglichen. Der ELBCAMPUS verfügt über rund 600 Werkstatt- und 500 Seminarplätze. |
| Kundenwebseite | <a href="http://www.elbcampus.de">www.elbcampus.de</a>   |