



FRANCHISE *Connect*

Das Magazin des Deutschen Franchiseverbandes



Undenken

AUS DER KRISE IN DIE ZUKUNFT

- ▶ WAS ANDERS WIRD
- ▶ WAS BESSER GEHT
- ▶ WAS WEITERBRINGT



MIT TURBOANTRIEB

**DIGITALISIERUNG
ALS ERFOLGSREZEPT**



MEHR SINN ALS KRISE

**SUPERCHANCEN
IN PFLEGE & BETREUUNG**



**JETZT NEU IM HEFT:
FRANCHISE AKTUELL
AUS ÖSTERREICH**

VON MENSCH ZU MENSCH



Wenn Telefonhotlines selbst im Lockdown persönlich Auskunft geben, dann sind womöglich Telefonengel im Spiel.

Von Andrea Körner

Kommunikation von Mensch zu Mensch – digital unterstützt – das ist das Konzept von global office. Seit 2008 helfen die selbst ernannten Telefonengel Unternehmen dabei, eingehende Telefonate zu bearbeiten. Warum Engel? Ganz einfach: Wer hier Anrufe für Auftraggeber entgegennimmt, besitzt die Empathie, die künstliche Intelligenz bestenfalls vortäuschen kann.

Weil das Call-Center nicht zum Hotspot für Infektionen werden durfte, zogen die Agenten zum ersten Lockdown am 18. März 2020 ins Homeoffice – bass erstaunt, dass schon am nächsten Tag alles funktionierte: Schnelles Internet im Westerwald, cloudbasierte Kundenportale und der seit Jahren strikt umgesetzte Datenschutz machten die sofortige ausfallsichere Anpassung an die neue Situation möglich, sogar im Homeoffice. Das erzeugte einen ungeplanten Wachstumsschub: Standen vor Corona eher Branchenlösungen für Autohäuser, Tourismus und Hotellerie im Fokus des Unternehmens, stellte sich mit Beginn der Coronakrise schnell heraus, wie gefragt aktuelle und verlässliche Informationen zur Pandemie sind und dass Kommunikation dann doch wieder vermehrt am Telefon stattfindet.

DIE ERREICHBARKEITSLÖSUNG

global office sorgt dafür, dass Unternehmen für ihre Kunden stets erreichbar sind – per Telefon und E-Mail, direkt und persönlich. Mehr als 40 Partner sind derzeit beratend für das Unternehmen tätig – an 44 Standorten und mit Leistungen, die weit über das Spektrum konventioneller Call-Center hinausgehen.



Corona schafft neuen Bedarf

Die bereits vorhandenen digitalen Strukturen ermöglichen es, über Nacht darauf zu reagieren. Agenten erhielten Zugriff auf stetig aktualisierte Informationen zu Forschung, Quarantäneregeln, Tests, Reisen, Entschädigungen, Überbrückungshilfen und Impfungen. So gelang es im vergangenen Jahr, zahlreiche Projekte für Bund, Länder und Kommunen in Deutschland und Österreich umzusetzen und mit zehn Partnern zu expandieren.

Gemeinsam erfüllen sie eine in diesen Zeiten wichtige Mission: Die meisten Anrufer sind ratlos, wie mit den Regelungen zur Eindämmung der Pandemie umzugehen ist. Aus der Fülle der Medieninformationen ziehen sie nur lückenhaftes Wissen, und am häufigsten beginnen Telefonate mit den Worten: „Ich habe mitbekommen, dass ..., aber was genau bedeutet das nun für mich?“ Wer die eigens eingerichteten Informations-Hotlines nutzt, tut dies mit der klaren Erwartungshaltung, es mit einem Experten zu tun zu haben, der verlässlich Auskunft geben kann. Ob es nun Privatpersonen sind, die wissen möchten, was zu tun ist, wenn die Corona-Warn-App Risikobegegnungen anzeigt, oder Unternehmen, die Fragen zur Beantragung von Überbrückungshilfen haben – sie alle sind in irgendeiner Weise mit den Begleitumständen der Pandemie überfordert. Und manchmal hilft es schon, mit jemandem zu reden – einfach von Mensch zu Mensch.