

Niemals Feierabend! Oder doch?

Wie „global office“ den Notdienst bei Rohr-Reinigungsunternehmen wirtschaftlich erfolgreicher macht

Auch in der Branche der Rohrrreiniger ist der Feierabend heilig. Das sollte er zumindest sein, wenngleich die allermeisten Unternehmen wegen Notfällen immer erreichbar bleiben müssen. Zumindest für wichtige Kunden. Das ist häufig kein Problem solange genügend Mitarbeiter verfügbar sind, die sich bei der Bereitschaft untereinander abwechseln. Was passiert aber, wenn es Mitarbeiter-Engpässe gibt? Kommen wichtige Kunden bei Notfällen dann noch treffsicher durch und können die vereinbarten Servicelevel eingehalten werden? Oder was passiert, wenn die Bereitschaft bereits in einem Einsatz ist, der nächste Anruf parallel eingeht und nicht entgegengenommen werden kann?



Rohrreinigungsunternehmen im Einsatz

Dann ist es einfach ärgerlich, wenn man wegen dieses telefonischen Engpasses Aufträge verliert. Oder – schlimmer noch – sogar wichtige Kunden, weil sie notgedrungen und umgehend den Wettbewerber beauftragen müssen.

Nachfolgend stellen wir ein Konzept zur sicheren Alarmierung des eigenen Personals bei Rohrreinigungs-Notfällen vor. Es wird bereits erfolgreich in der Branche der Leckortung eingesetzt, und zwar im 24/7-Hotline Betrieb.

Kern der Lösung ist die Nutzung eines spezialisierten Telefon-Erreichbarkeits-services, in diesem Fall vom anerkannt erstklassigen Dienstleister global office, der in Deutschland und Österreich aktiv ist. Das Rohrreinigungsunternehmen leitet sein Telefon nach Feierabend einfach auf global office um, natürlich funktioniert das auch tagsüber. Die spezialisierten Agenten nehmen das Telefonat an, bewerten das An-

liegen und die Dringlichkeit. Nur im Notfall erfolgt die Alarmierung der Notfall-Bereitschaft des Rohrrreinigers.

Der Trick dabei: die Agenten erfragen sämtliche störungsrelevanten Daten und verschicken diese per E-Mail sofort und direkt an die Notfall-Bereitschaft des Rohrrreinigers. Der Anrufer wird darauf hingewiesen, dass er schnellstmöglich einen Rückruf vom Servicepersonal erhält. Damit hat er das Gefühl: „Mein Problem ist in den richtigen Händen“, und er bricht die Suche nach weiteren Notfall-Serviceanbietern ab.

Von besonderer Wichtigkeit bei der Alarmierung ist nun, dass neben der umgehenden Zusendung der Information mit den Störungsdaten das Notfall-Servicepersonal auch effektiv alarmiert wird. Schließlich wacht von einer zugeschickten E-Mail noch niemand auf! global office löst den Alarmierungsprozess mit einem sogenannten „Telefon-Alarm“, so wie ihn medizinische Bereitschaftseinrichtungen oder Rettungsdienste in bewährter und sicherer Form nutzen. Dafür bedarf es am Ende lediglich eines funktionierenden Handys, keine Pager oder sonstigen teuren Empfangsgeräte.

Der Telefon-Alarm wird durch den Versand der Notfall-E-Mail ausgelöst und geht auf dem Mobiltelefon des Notfall-Servicepersonals des Rohrreinigungsunternehmens ein. Dabei erkennt das System, ob das Servicepersonal den Anruf aktiv angenommen hat. Falls dies nicht der Fall ist erfolgt i. d. R. in ein bis zwei kurzen Intervallen ein Wiederholalarm, danach kann der Alarm zu einer oder beliebig vielen weiteren Person eskaliert werden. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn sich das Notfall-Servicepersonal bereits in einem Job befindet und möglicherweise den Alarm-Anruf nicht hört.

Klingt teuer? Ist es aber nicht! Neben einer geringfügigen monatlichen Grundgebühr kostet der Telefon-Erreichbarkeitservice nämlich nur etwas, wenn er tatsächlich genutzt wird. Abge-



Wolfgang Bührle

Autorisierter Partner der global office GmbH

☎ +49 (0) 791/94692485

Mobil: +49 (0) 151/53592360

✉ wolfgang.buehrle@global-office.de

www.global-office.de/wolfgang-buehrle

rechnet wird sekundengenau, jederzeit transparent, fair und nachvollziehbar.

Dank des erfolgreichen Services von global office haben viele Notfall-Dienstleister einen Weg gefunden den unvermeidbaren Notdienst – speziell von Rahmenvertragskunden – sinnvoll und vor allem wirtschaftlich neu zu organisieren.

Der Anbieter global office steht an über 40 Standorten in Deutschland und Österreich, wie z. B. über seinen Vertriebspartner Wolfgang Bührle für Detailfragen gerne zur Verfügung.

Die **global office GmbH** bietet Erreichbarkeitslösungen auf Premiumlevel im B2B-Umfeld. Hierbei verantworten geschulte Agenten die Kommunikationskanäle Telefon, E-Mail und Chat, um die Unternehmenskommunikation von der automatisierten Annahme auf eine persönliche Ebene mit sofortiger Erreichbarkeit zu bringen. Die hohe Qualität der Dialogführung wird durch eine engagierte, persönliche Projektberatung an über 40 Standorten in Deutschland und 4 Standorten in Österreich ermöglicht. Innovative, webbasierte Funktionen, Schnittstellen zu CRM-Systemen und Kalendern, umfassende Reporting-Möglichkeiten und die hohe Flexibilität gehen weit über die Leistungen eines Call-Centers hinaus.