

Kontaktieren Sie uns gerne:

**Deutschland:**

[www.global-office.de/ansprechpartner](http://www.global-office.de/ansprechpartner)

**Österreich:**

[www.global-office.at/ansprechpartner](http://www.global-office.at/ansprechpartner)



**Telefonische Erreichbarkeit**

# ZUM GREIFEN NAH

Die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister macht Kapazitäten frei für Verkauf und Service.

**W**er das Versprechen gibt, rund um die Uhr erreichbar zu sein, muss sich etwas einfallen lassen, um es zu halten. Die Aurego-Autohausgruppe mit drei Standorten in Wuppertal und Remscheid garantiert ihren Kunden, immer für sie da zu sein, und sichert die permanente Erreichbarkeit über einen externen Anbieter ab. Aurego handelt mit Fahrzeugen der Marken Opel, Citroën, DS, Seat und Honda; hinzu kommt der Service für Chevrolet.

Jeden Tag gehen um die 450 Anrufe ein, die aber längst nicht alle bei einem der insgesamt 130 Mitarbeiter gelandet sind. Lange Zeit ging viel Potenzial in Verkauf und Service verloren. Das zeigte eine Analyse von Global Office Anfang des Jahres. Der Dienstleister für telefonische Erreichbarkeit prüfte vier Wochen lang, wie viele Anrufe überhaupt nicht angenommen werden konnten. „Das Ergebnis“, so die Marketingverantwortliche Christiane Beumer, „hat uns so überrascht, dass wir Handlungsbedarf gesehen haben.“

Seit Mitte Februar übernimmt Global Office an allen drei Standorten die eingehenden Anrufe, wenn Mitarbeiter das Gespräch nach 30 Sekunden nicht persönlich annehmen konnten. Jede Abteilung in den Aurego-Autohäusern hat eine eigene E-Mail-Adresse erhalten, an die Global Office die

Anrufnotizen vorsortiert weiterleitet. So kommen die Anliegen direkt in die richtige Abteilung, um sie zeitnah abzuarbeiten.

Die Zusammenarbeit mit Global Office entlastet besonders die Mitarbeiter in den Telefonzentralen. Sie haben wieder mehr Zeit für den persönlichen Kontakt zum Kunden, die Auftragsannahme und Beratungen. Diese Effekte sind schnell messbar, wie André Maschmann, einer der drei Geschäftsführer von Global Office, erklärt. Das gelte auch für den Response

auf Marketingkampagnen, die der Dienstleister auf Wunsch übernimmt. Die Kunden selber merken übrigens gar nicht, dass sie nicht mit Mitarbeitern von Aurego sprechen.

Unterm Strich haben sich für die Autohausgruppe durch das Outsourcen der telefonischen Erreichbarkeit sogar mehr Vorteile ergeben als ursprünglich gedacht. Abgesehen davon, dass Aurego sein Versprechen einlöst, jederzeit erreichbar zu sein, stellt Beumer zwei weitere Benefits fest: Die Analyse durch Global Office habe den Blick auf Personalengpässe gelenkt. Eigentlich hätte Aurego mehr Mitarbeiter einstellen müssen, um den Kunden den Kontakt zum Autohaus garantieren zu können. Stattdessen ermöglicht die externe Dienstleistung, dass freigewordene Kapazitäten jetzt effizient genutzt werden, um mehr Umsatz zu generieren. SILVIA LULEI



Bild: Global Office

**André Maschmann, Global Office, will dazu beitragen, den Automobilhandel zu entlasten.**



Bild: Aurego

**Christiane Beumer, Aurego, sichert seit einem halben Jahr die telefonische Erreichbarkeit durch einen externen Dienstleister ab.**



Bild: claudibaba

**Telefonische Erreichbarkeit ist in Urlaubszeiten, außerhalb der Geschäftszeiten und projektbezogen wie zur Unterstützung der Gebrauchtwagen-Hotline oder in der Reifenwechselsaison besonders wichtig.**