



Werner Konrad
Betriebsleiter
Auto-Linser GmbH

„Seitdem global office unseren telefonischen Überlauf übernimmt, haben wir die Sicherheit, dass jeder Kunde immer einen freundlichen Mitarbeiter am Telefon erreicht und kein Anruf mehr verloren geht.“

„Wir haben früher unsere eingehenden Telefonate über eine automatische Vermittlung laufen lassen. Dadurch kam es immer wieder zu Fehlkontakten. Daher haben wir uns im Rahmen unserer Abteilungsleiterbesprechung überlegt, wie wir hier eine Qualitätsverbesserung herbeiführen können. Nachdem global office schon zwei erfolgreiche Outbound-Kampagnen für uns durchgeführt hat, war es naheliegend, auch den Erreichbarkeitsservice von global office zu testen. Wenn keiner unserer Mitarbeiter innerhalb von 15 Sekunden abheben kann, geht jetzt global office für uns ans Telefon. Und auch außerhalb unserer Öffnungszeiten hebt mittlerweile global office für uns ab.“

Unsere Kunden werden von global office direkt zum richtigen Ansprechpartner durchgestellt. Sie müssen nicht mehr die gewünschte Abteilung am Smartphone anklicken – ein großer Vorteil, wenn man zum Beispiel aus dem Auto anruft.

Darüber hinaus haben wir festgestellt, dass die Erreichbarkeitslösung von global office nicht nur für unsere Kunden eine wesentliche Verbesserung darstellt, sondern auch für unsere Mitarbeiter. Wenn sie sehen, dass es auf ihrer Durchwahl klingelt, sie aber gerade mit einem Kunden beschäftigt sind, können sie sich weiterhin voll und ganz auf diesen konzentrieren. Mit der von global office geschickten Gesprächsnotiz erhalten sie alle relevanten Informationen, um zu einem späteren Zeitpunkt gut vorbereitet zurückzurufen.

Seitdem global office unseren telefonischen Überlauf übernimmt, haben wir die Sicherheit, dass jeder Kunde immer einen freundlichen Mitarbeiter erreicht und kein Anruf mehr verloren geht.“



Über Auto-Linser GmbH

Kunde

Auto-Linser GmbH

Branche

Automobil

Standorte

Haller Straße 119a, 6020 Innsbruck
St. Margarethen 152, 6200 Buch bei Jenbach

Kurzprofil

Die Auto-Linser GmbH wurde bereits im Jahr 1891 gegründet und hat zu Beginn Nähmaschinen und später Fahrräder vertrieben. Seit 95 Jahren ist Auto-Linser Opel-Vertragspartner und somit zweitältester Opel-Händler in Österreich. Mittlerweile beschäftigt Auto-Linser 70 Mitarbeiter an 2 Standorten. Das Familienunternehmen zeichnet sich durch seine Nähe zum Kunden und seine langjährige Erfahrung aus. Sowohl die Mitarbeiter im Verkauf als auch in der Service-Abteilung pflegen den laufenden Kontakt mit ihren Kunden und legen großen Wert auf eine perfekte After-Sales Betreuung.

Kundenwebseite

<https://www.auto-linser.at/>

Stand/Freigabe: 16.08.2019