

Christina Neumann
global office Telefonengel

GLOBAL OFFICE BASIS PRESSEMAPPE

global office GmbH, Werkstraße 11, 56410 Montabaur,
global-office.de, info@global-office.de, +49 2602 950040



DIE TELEFONENGEL



INHALT (Stand April 2024)

I.	Die global office-Leitbilder	Seite 03
II.	Die global office-Philosophie: Passion, Konzeption, Mission	Seite 04
III.	Das global office-Presseportrait	Seite 06
VI.	Aktuelle Pressemitteilungen	Seite 13
V.	Corporate Podcasts und Videos	Seite 14
VI.	Medien über uns	Seite 16
VII.	Kundenreferenzen	Seite 17

Pressekontakt



ANKE WESTERVELD

Head of Public Relations

T +49 2602 95004-193
M +49 171 1889 635
E anke.westerveld@global-office.de
W www.global-office.de





I. Die global office-Leitbilder

DIE GLOBAL OFFICE LEITBILDER

WIR LEBEN DIE GLOBAL OFFICE PHILOSOPHIE UND HANDELN NACH FOLGENDEN PRINZIPIEN:

- DIRECT FEEDBACK**
Wir leben direktes Feedback.
- TRUTH SPEAKING**
Wir reden miteinander und nicht übereinander.
- POSITIVE THINKING**
Wir leben positives Denken.
- COMMITMENT**
Wir leben Verbindlichkeit.
- FREE OPINIONS**
Wir freuen uns auf andere Meinungen.
- TRANSPARENCY**
Wir leben Transparenz.
- DEVELOPMENT**
Wir leben Weiterentwicklung.
- TEAM SPIRIT**
Zusammen erreichen wir mehr.

global office 
DIE TELEFONENGEL



II. Die global office-Philosophie: Passion, Konzeption, Mission

Passion

Im Service macht der Mensch den Unterschied. Deshalb stellt global office die natürliche Kommunikation über menschliche Sprache konsequent in den Fokus aller Kommunikations-Dienstleistungen. Hierbei arbeitet global office schon seit 2008 mit komplexen, cloudbasierten Datenbanken und einer digitalen Systemlandschaft, die den Zugriff auf dynamisch aktualisierbare Informationen unterstützt. Vorausschauend zeigt sich, dass Kommunikation in natürlicher Sprache zwischen echten Menschen auch in Zukunft gefragt sein wird. Erik Krömer, Gründer und Geschäftsführer und Team sowie Franchisepartnerinnen und Partner verstehen ihren Service kompromisslos als Dienen und Leisten mit der entsprechenden Leidenschaft für Qualität und Erfolg. Als Telefondienstleister dreht sich bei global office alles um die Themen Erreichbarkeit sichern, Service verbessern, Zufriedenheit erhöhen und Wirtschaftlichkeit steigern.

Konzeption

Die gemeinsame Schnittmenge aller Unternehmen, die ihr Produkt oder ihre Dienstleistung aktiv vermarkten wollen, ist der Kundendialog. Auf dem Weg von der Werbung bis zur Auftragsannahme geraten Verkaufsprozesse oft ins Stocken, weil sie auch aufgrund einer stärkeren Automatisierung und digitaler Touchpoints „unpersönlicher“ werden. Eine telefonische Kontaktaufnahme führt häufig zu folgendem Szenario:

- ☑ „Wählen Sie die 1, wenn Sie ..., wählen Sie die 2, für den Fall, dass ...“
- ☑ „Aktuell sind alle Leitungen belegt. Bitte haben Sie etwas Geduld, der nächste Ansprechpartner ist gleich für Sie da.“
- ☑ „Leider sind immer noch alle Mitarbeiter im Gespräch. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.“

global office wirkt diesen Barrieren entgegen und schafft unbeschränkte Erreichbarkeit von Unternehmen, Verwaltungen, Dienstleistern und Konzernen. Von der einfachen Gesprächsannahme bis zu komplexen Kundendialoglösungen steht ein etabliertes Portfolio zur Verfügung, das flexibel an individuelle Kundenbedürfnisse angepasst werden kann.



Mission

Wichtig ist nicht, was global office alles kann, sondern das, was seine Kunden nachhaltig erfolgreich macht. Die Geschäftsführung und das global office-Team stellen sich dieser Aufgabe jeden Tag und auf Wunsch 24 Stunden. Die persönliche Betreuung vor Ort, mit rund 60 Standorten in Deutschland und Österreich, stellt eine individuelle und zielgerichtete Kundenbetreuung sicher. Damit schafft global office nicht nur Erreichbarkeit, sondern Qualitätssicherung und Effizienzsteigerung in den Prozessen, Umsatzsteigerungen und natürlich Freiräume. Dies ermöglicht es Unternehmen, sich besser auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und Behörden, ihren Kommunikationsaufgaben nachzukommen.



Bildtitel: Leitmotiv „Telefonengel“ symbolisiert Empathie in der natürlichen Kommunikation von Mensch zu Mensch
Bildquelle: global office GmbH



III. Das global office-Presseportrait

global office übernimmt mit seinen Agentinnen und Agenten, die individuell für die jeweiligen Projekte geschult werden, eingehende und ausgehende Telefonate sowie E-Mail-Dialoge mit dem Anspruch der „Service Excellence“. Die Idee der „Telefonengel“ impliziert menschliche Eigenschaften wie Mitgefühl, Zuhören und Intuition, die hinter den Kulissen in hohem Maße durch Informationstechnologie und Digitalisierung unterstützt werden. Das stabil expandierende Franchise-Unternehmen stellt seine Telefon-Dienstleistung in einzigartiger professioneller Ausführung zur Verfügung. Für global office- Kunden bedeutet dies eine permanente Erreichbarkeit und eine persönlichere, bessere Kommunikation, aus der final höhere Umsatzchancen und eine stärkere Kundenbindung resultieren.

Daten & Fakten

global office wurde als GmbH im Jahr 2008 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Montabaur, Deutschland. Gründer und Geschäftsführer ist Erik Krömer.



Bildtitel: Unternehmenssitz Montabaur

Bildquelle: global office GmbH



Bildtitel: Erik Krömer, global office-Gründer und Geschäftsführer
Bildquelle: global office GmbH

Per Stand April 2024 verfügt global office über 49 Standorte in Deutschland und 7 in Österreich. Die global office-Gruppe besteht aus sechs Gesellschaften in Deutschland, Österreich und Namibia.

In Deutschland sind 81 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, davon 28 Verwaltungsmitarbeiter und 53 eigene Dialog-Center-Agenten. In Windhoek, Namibia, sind 13 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.

Pro Jahr führt global office aktuell 2,8 Millionen Gespräche für rund 1.500 Kundenportale und mit einer Kundenzufriedenheit von 98%.



Marktsegment

Namhafte Unternehmen aus den Bereichen Automotive, Touristik und Hospitality, dem Gesundheitssystem, Bildung, Industrie, Einzelhandel und Online-Versandhandel, Banken Versicherungen, Versorger, Entsorger, Unternehmensberatungen, Immobilien, Bildung und viele weitere Wirtschaftszweige nutzen global office.

Zum großen Kundenkreis von global office gehören Autohäuser aller Marken, Spitzenhotels wie z.B. das Hotel Sacher in Wien, große Energieversorger, Versicherer, Bildungseinrichtungen der IHK, Universitäten, Franchisesysteme wie Bodystreet, Engel & Völkers und Executives Online sowie verschiedene Institutionen des öffentlichen Dienstes.

Aufgrund des hohen Servicelevels und der raschen Einarbeitung in die entsprechenden Anforderungen und Branchen der Kunden, wächst der Kundenkreis kontinuierlich um neue Unternehmen und Verwaltungseinrichtungen, insbesondere Verbundgruppen, Einkaufsgesellschaften, Filialstrukturen und Franchisesysteme.

Technologie

Die global office Dienstleistung dient der Verbesserung der Kommunikation zwischen Unternehmen, Behörden und Kunden.

Ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal gegenüber herkömmlichen Erreichbarkeitsdiensten ist die einzigartige Verbindung von Künstlicher Intelligenz, eigenen Software-Entwicklungen und persönlicher, individueller Kommunikation von Person zu Person. Die bereitgestellten technischen Innovationen und die Digitalisierung des Kundendialogs sorgen dabei für Effizienz.

Der hohe Servicelevel bei global office wird unterstützt mit innovativen web-basierten Anwendungen und Funktionen hinsichtlich Reporting, Auswertung und Weiterleitung. Es wird eine hohe Qualität die Erreichbarkeitsservices mit einer hervorragenden Integration komplexer Kundenanforderungen und spezifischer Lösungen gewährleistet, wie zum Beispiel die Integration externer CRM-Systeme für Kalenderfunktionen oder Kundendaten.



global office als Franchisegeber

Um das erfolgreiche Dienstleistungskonzept von global office zu multiplizieren, ist global office seit 2010 als Franchisegeber engagiert und wurde für herausragende Leistungen in der Aufbauphase des Franchisekonzeptes im Jahr 2015 vom Deutschen Franchise Verband zum „Besten jungen DFV-Franchisesystem der letzten fünf Jahre“ prämiert.



Bildtitel: global office mit den ausgezeichneten Systemen im Jahr 2015
Bildquelle: Deutscher Franchiseverband

- Franchise-Branchensieger in der FOCUS Money-Studie DEUTSCHLAND TEST Juli 2019
- Nominert für den Green Award des Deutschen Franchiseverbandes 2022
- Nominert für den Nachhaltigkeitsaward des Deutschen Franchiseverbandes in 2023



Auszeichnungen und Preise

Seit 2009 hat global office zahlreiche Auszeichnungen und Prämierungen für seine Leistungen erhalten.

2009 Innovationspreis IT CEBIT

2012 EuroCloud-Award

2014 erstmalige Zertifizierung für die Vollmitgliedschaft im Deutschen Franchiseverband

2015 DFV-Award „Bestes junges Franchisesystem der letzten 5 Jahre“

2016 F&C Award in Gold für Partnerzufriedenheit

2016 FOCUS MONEY Branchensieger Deutschlandtest Franchise

2021 erfolgreiche Re-Zertifizierung als Vollmitglied beim Deutschen Franchiseverband

2021, 2022, 2023 erfolgreiche Zertifizierung durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie mit Prüfsiegel für „Gesicherte Nachhaltigkeit und Investition in die Zukunft“

2022 und 2023 nominiert für den Nachhaltigkeitspreis des Deutschen Franchiseverbandes

2023 nominiert für die Juryliste für den Großen Preis des Mittelstandes

2023 nominiert und unter den TOP 10 für den SUSTAINABLE HOSPITALITY AWARD 2023

2024 erfolgreiche Zertifizierung durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie mit Prüfsiegel für „Gesicherte Nachhaltigkeit und Investition in die Zukunft“

Entwicklungsgeschichte: global office als Franchisegeber und Arbeitgeber

2015 Prämierung des Deutschen Franchiseverbandes, „Bestes junges DFV-Franchisesystem der letzten 5 Jahre.“

2016 Prämierung mit dem F&C-Award Gold durch das internationale Centrum für Franchise und Cooperation an der Uni Münster.

2018 Systemcheck und erfolgreiche Re-Zertifizierung als Voraussetzung für die Vollmitgliedschaft im Deutschen Franchiseverband, vergleichbar einem "Franchise-TÜV", der alle zwei Jahre durchgeführt wird.



2019 Die FOCUS Money-Studie zeichnet global office im Juli 2019 als eines der besten Franchise-Unternehmen Deutschlands aus. global office gehört als Premiumanbieter für zuverlässige Erreichbarkeit nicht nur zu den besten Adressen des Call Center-Sektors, sondern steht mit dem höchsten Score in seiner Branche nun auch an der Spitze der deutschen Franchise-Industrie.

<http://www.deutschlandtest.de/franchise/>

2020 erneute Zertifizierung als Vollmitglied des Deutschen Franchiseverbandes mit bisher besten Ergebnissen bei der Zufriedenheitsbefragung der Franchisenehmer

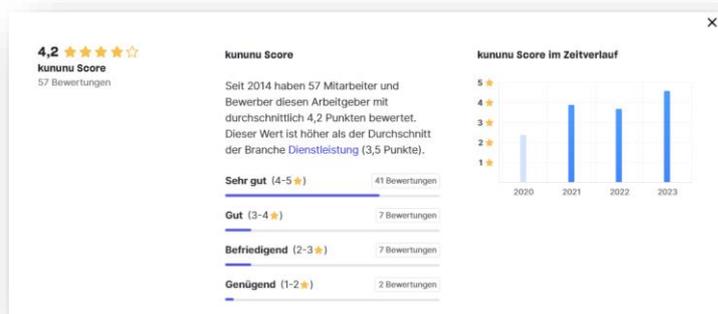
2021, 2022 und 2023 Zertifizierung für Gesicherte Nachhaltigkeit durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie

2023 Systemcheck und erfolgreiche Re-Zertifizierung als Voraussetzung für die Vollmitgliedschaft im Deutschen Franchiseverband, vergleichbar einem "Franchise-TÜV", der alle zwei Jahre durchgeführt wird.

2023 kununu TOP COMPANY Score als Arbeitgeber

Bewertungen über die Online-Bewertungsplattform kununu:

4,2 von 5 Sternen 79% Weiterempfehlung



2024 Zertifizierung für Gesicherte Nachhaltigkeit durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie





global office als Dienstleister



Bewertungen über die Online-Bewertungsplattform ProvenExpert:
4,9 von 5 Sternen 100 % Empfehlungsquote 100% Kundenzufriedenheitsindex

<https://www.provenexpert.com/global-office-gmbh>



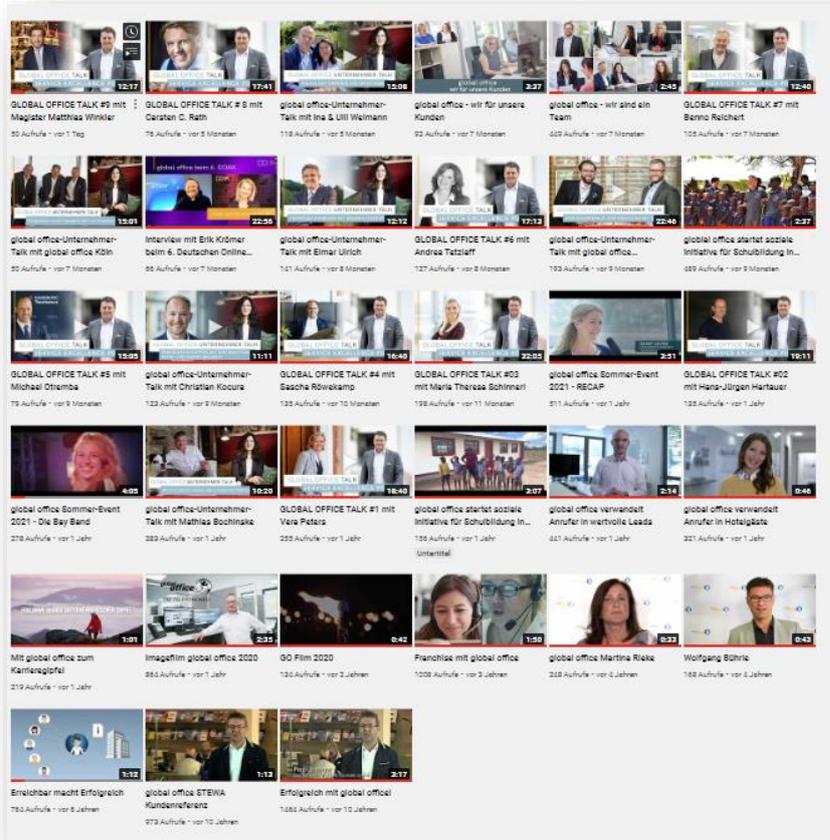
Bildrechte: global office GmbH

V. Corporate Podcasts und Videos

Unsere Podcast-Reihen „global office-Talk“, „global office-Unternehmertalk“ sowie Videomaterial zu global office finden Sie hier:



<https://www.youtube.com/user/globalofficeGmbH>





Bildtitel: Thumbnail global office Unternehmertalk
Bildquelle: global office GmbH



VI. Medien über uns

Beispiele für Veröffentlichungen in verschiedenen Wirtschafts- und Branchenmedien finden Sie hier:



<https://www.global-office.de/medienueberuns/>



Bildtitel: Veröffentlichungen zu global office
Bildrechte: global office



VII. Kundenreferenzen

Im folgenden Format stehen rund 90 Statements unserer deutschen und österreichischen Kunden aus allen Branchen zur Verfügung, die auf Anfrage gerne zur Verfügung gestellt werden.

DAS SAGEN UNSERE KUNDEN ÜBER UNS.



02.02.2015

„Die enge Integration mit autocrm von IMAGO ist eine Besonderheit, die global office eigens für uns eingerichtet hat. Eine tolle Sache.“

Ralf Brandenburg,
Geschäftsführer

HANS BRANDENBURG
Hans Brandenburg GmbH Bertha-von-Suttner-Str. 11-15, 40595 Düsseldorf
www.hans-brandenburg.de

Was macht global office für uns?

„Mit global office haben wir seit April 2013 die perfekte Lösung gefunden, um immer für unsere Kunden erreichbar zu sein. Ich nenne es „erweitertes Personal“. Im Internet sind Rufnummern hinterlegt, mit denen der Anrufer direkt an die richtige Stelle geleitet wird. Das macht bei unseren vier Standorten, unterteilt nach Gebrauchstypen und Neuwagen plus MINI an einem Standort summa summarum zehn verschiedene Nummern, die alle bedient werden.“

Business-profil:

Seit 1969 ist die Hans Brandenburg GmbH Vertragshändler der BMW Group in Düsseldorf und ist seitdem kontinuierlich gewachsen. Das moderne Autohaus gehört laut Redaktionen der Fachmedien „Kfz-betrieb“ und „Gebrauchtwagen Praxis“ zu den zehn besten Autohäusern Deutschlands.

Es kümmert sich an vier Standorten mit Freundlichkeit, Kompetenz und Qualität um seine Kunden. Über 200 Mitarbeiter setzen sich täglich dafür ein, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen und zu übertreffen.

Die Gesprächsnotizen und Anfragen von global office korrespondieren direkt mit dem LeadManagement von autocrm. Durch die Wahl der Nummern erfolgt eine Vorselektion. Jeder von global office angenommene Anruf erzeugt ein Lead im autocrm und geht so nicht mehr verloren. Dieser wird vom Ansprechpartner zeitnah abgearbeitet. Auch für die Eskalation gibt es klare Vorgaben. Die enge Integration mit autocrm von IMAGO ist eine Besonderheit, die global office eigens für uns eingerichtet hat. Eine tolle Sache. Danke an global office.“

global office GmbH, Werkstraße 11, 56410 Montabaur
info@global-office.de, +49 2602 950040



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN ÜBER UNS.



09.07.2012

„Ich verpasse keinen Anrufer mehr, der eine Reaktion wünscht. Dank global office bin ich für meine Kunden auch dann erreichbar, wenn das Büro nicht besetzt ist.“

ELBCAMPUS
Kompetenzzentrum
Handwerkskammer Hamburg

ELBCAMPUS Kompetenzzentrum
Handwerkskammer Hamburg
Zum Handwerkszentrum 1, 21079 Hamburg
www.elbcampus.de

Was macht global office für uns?

„Für den gesamten Weiterbildungsbereich haben wir eine zentrale Hotline, unter der interessierten Kurse, Termine, Inhalte oder auch Prüfungsinformationen abrufen können. Wir decken dort ein sehr breites und auch branchenspezifisches 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, nachdem wir diese Rufnummer im Mai 2011 auf den Erreichbarkeitservice von global office umgestellt hatten, wenn bei uns alle Mitarbeiter im Gespräch waren. Wir wissen nun, an welchen Wochentagen in der Regel die meisten Anrufe erfolgen und dass die Tagesspitzen generell am Vormittag liegen.“

Business-profil:

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.

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 aufgenommene Gesprächsnotizen durch Rückrufe zeitnah abarbeiten können. Sehr gut gefällt uns, wie engagiert und feinkörnig der Erreichbarkeitservice auf Hinweise bei falschem Durchstellen von Gesprächen oder fehlgeleiteten Anrufern 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.“

Der ELBCAMPUS verfügt über rund 600 Werkstatt- und 500 Seminarplätze.

global office GmbH, Werkstraße 11, 56410 Montabaur
info@global-office.de, +49 2602 950040



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN ÜBER UNS.



08.03.2022

„Am Anfang des Outsourcings steht immer der Bedarf: Corona, Homeoffice und Digitalisierung weichen 'nine to five' out.“

Thomas Terhaag,
Partner

Terhaag & Schriebers
Partnerschaft - Steuerberatungsgesellschaft
Steueramtsstraße 26, 40210 Düsseldorf
www.tuetax.de

Was macht global office für uns?

„Corona und Homeoffice führen bei uns zu einer Aufweichung der Nine-to-Five-Tagen. Mit einer jungen Materie in unserem Team spreche ich z.B. meistens von 22.45 bis 23.15 Uhr. Auch Mandanten rufen jetzt oft zuletzt ein Jäger von seinem Handy aus. Am Anfang unserer Zusammenarbeit stand alles der Bedarf: global office schaffte es mit Hilfe eines 8-schichtigen Formulare als Extrawerte zu standardisieren. Der klassische Steuerberater ist übrigens begeistert, wenn er mit solchen Formularen arbeiten darf, denn sie sind seine Welt. Was auch typisch für Steuerberater ist: Niemand ruft dort hochmotiviert an, vielmehr müssen sich die Anrufer überwinden.“

Und wenn Mandanten dann keinen Kontakt bekommen, wird dies wie eine „grüne Abwehrkarte“ auf eine sorgfältig formulierte, selbsterläuternde E-Mail. Mit global office können unsere Mandanten jeden Prozess zu jeder Zeit mit dem ersten Telefonat auslösen und erleben eine große Freundlichkeit. Bisher hat kein Anrufer gemerkt, dass er nicht mit unserer Kanzlei verbunden war.“

Business-profil:

Juli 2005 gründeten Thomas Terhaag und Frank Schriebers ihre Steuerberatungskanzlei im Herzen Düsseldorfs. Mit 22 Angestellten beraten sie ihre Mandanten zu klassischen Steuerthemen und unternehmerischen Veränderungen wie Eintragung, Umwandlung und Verschmelzung.

Ein Schwerpunkt ist das Erbschaftsteuerrecht. Als Duozent bildet Thomas Terhaag junge Testamentvollstreckler aus. Was Terhaag & Schriebers auszeichnet, ist die starke Team-Kultur, die freundliche Professionalität und gute Kommunikation.

global office GmbH, Werkstraße 11, 56410 Montabaur
info@global-office.de, +49 2602 950040



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN ÜBER UNS.



14.04.2021

Die uneingeschränkte Erreichbarkeit für unsere Gäste ist uns das Wichtigste. Das Telefon darf bei uns höchstens dreimal läuten. Mittels von global office können wir diesem Anspruch Tag und Nacht gerecht werden.“

Mathias Wenker, CEO
Copyright: Jakob Gabelbauer

Hotel Sacher
Sacher Hotels Betriebsgesellschaft mbH,
Philharmonikstraße 4, A-1010 Wien
Schwarzstraße 5-7, A-5020 Salzburg
www.sacher.com

Was macht global office für uns?

„Wir wollen hören und spüren, was unsere Gäste brauchen. Das Telefon darf bei uns deshalb allerhöchstens dreimal läuten, bis jemand abhebt. Die uneingeschränkte Erreichbarkeit für unsere Gäste hat bei uns oberste Priorität. Damit wir dessen hohen Standard auch in herausfordernden Zeiten – wie etwa vor Weihnachten oder bei den Festtagen – gerecht werden können, arbeiten wir seit 2019 mit global office Österreich zusammen. Das Team von global office nimmt bei Bedarf rund um die Uhr Anrufe entgegen, vermittelt den richtigen Ansprechpartner oder gibt Auskunft über die verschiedenen Öffnungszeiten.“

Business-profil:

Die Sacher Hotels sind privat geführte Unternehmen, die es sich als Ziel setzen, familiäre Werte in den Mittelpunkt ihrer Geschäftstätigkeit zu stellen. Das Gefühl der Familie durchdringt den Umgang mit allen Gästen im Sacher, egal ob sie in einer Signature-Suite zuhause sind oder nur ein Stück Original-Sacher-Torte genießen.

Das erleichtert unseren Alltag sehr. Begonnen haben wir mit dem Hotel Sacher in Wien, den Café und der Confiserie. Später haben wir den Telefonservice auf das Hotel Sacher in Salzburg ausgeweitet. Ob Tortenbestellung oder Tischreservierung, global office versteht unsere internen Abläufe perfekt und spricht die Sprache unserer Gäste: Als Traditionshaus ist uns das sehr wichtig. Viele Stammgäste reservieren seit Jahrzehnten ihren Tisch in der roten Bar telefonisch und würden das nicht online tun. Die Zusammenarbeit mit global office ist stark von gegenseitiger Wertschätzung geprägt: Wir sind froh, einen so zuverlässigen und gleichzeitig flexiblen Partner an unserer Seite zu haben.“

Sie sind stolz darauf, Qualität, Liebe zum Detail und hervorragenden Service anzubieten – stets mit einer persönlichen Note.

global office Franchise AT GmbH, Heilbrunner Straße 11/2-4, A-1020 Salzburg
DIE TELEFONENGEL

