



Corona-Hotline und Impftermin-Hotline: wie Behörden und Ministerien die Erreichbarkeit verstärken können

-professionelle Telefonkommunikation für Corona-Hotlines sichergestellt-

Montabaur, 18.01.2021

Corona-Hotlines von Behörden sind in diesen außergewöhnlichen Zeiten stark überlastet und auch Gesundheitsämter verfügen oft über zu wenig eigene Kapazitäten, um das hohe Anrufvolumen abzudecken. Um eine bessere Erreichbarkeit für die Bürger sicherzustellen, haben viele Behörden in Bayern, Thüringen und Rheinland-Pfalz sowie staatliche Gesundheitsbehörden inzwischen externe Dienstleister eingebunden. Fragen zu Infektionsschutzgesetz, Testungen und Impfungen, gesetzlichen Regelungen bis hin zu finanziellen Hilfen, beantworten diese externen Telefonprofessionals.

Wenn eigene Mitarbeiterkapazitäten nicht genügen oder durch dezentrale Strukturen reduziert sind, können Anrufe der Hotlines komplett oder teilweise an einen solchen Erreichbarkeitsdienst wie global office ausgelagert werden.



Hierbei beantworten die zuvor geschulten Telefonprofessionals zuverlässig, verständlich und mit viel Kompetenz alle Anrufe im Namen der Behörden. So können lange Wartezeiten vermieden und das Vertrauen der Bürger gestärkt werden. Anrufvolumen wie 5.000 Anrufe pro Tag sind dabei keine Seltenheit und werden professionell und persönlich entgegengenommen.

Bildtitel: global office Telefonengel im Dienst für Bund, Länder und Kommunen.
Bildquelle: global office GmbH

Telefonische Impftermin-Vergabe sicherstellen

Insbesondere für die telefonische Impftermin - Vergabe an ältere Bürger ist die telefonische Erreichbarkeit essenziell wichtig.

Mehr als 1000 Unternehmen der deutschen Wirtschaft, der Hotellerie und des Gesundheitswesens nutzen seit Jahren den Erreichbarkeitsdienst bei Saisonspitzen, Kampagnen mit hohem Anrufaufkommen oder im täglichen Betrieb. Mit Kompetenz und Erfahrung aus zahlreichen Projekten unterstützt global office nun auch Ministerien und Behörden in deren gestiegenen Kommunikationsanforderungen bei der Impfung gegen Corona. Alle dazugehörigen Themengebiete werden explizit geschult. Mittels Informationsdatenbanken, die stetig aktualisiert werden, können Anfragen dazu versiert und fallabschließend beantwortet werden. Impfungen werden terminiert und vereinbart. Vorhandene IT-Tools erlauben die Anbindung an Behördensysteme und gemeinsame Kalender.

Alle Projekte werden mit den Ministerien, Gesundheitsämtern und Behörden genau geplant, Schnittstellen definiert, Datenschutz sichergestellt und können binnen kürzester Zeit gestartet werden. Erfahrung aus ähnlichen Aufträgen fließen in neue Anforderungen mit ein und unterstützen so enorm die Zuverlässigkeit und hohe Qualität der Hotlines.

Corona-Tests und Kontaktnachverfolgungen sicherstellen durch externen Erreichbarkeitsdienst

Seit März 2020 lassen sich auch zahlreiche Gesundheitsämter von global office unterstützen, da eigene Kapazitäten oft nicht ausreichen. Flexibel wird bei Engpässen der externe Dienst dazugebucht, der als Backup-Lösung bereitsteht.



Erik Krömer, Geschäftsführer bei global office, berichtet: "Wir bringen die Erfahrungen aus zahlreichen Projekten in die Anforderungen der Behörden mit ein. Mehrere hundert Gespräche nimmt jeder unserer Telefon-Agenten täglich entgegen und leistet somit eine wichtige Informationsarbeit in diesen außergewöhnlichen Zeiten. Dank hohen Mitarbeiterkapazitäten, allein 10 neuen Standorten in 2020 für die Beratung und Begleitung anspruchsvoller Kundenprojekte auch im öffentlichen Sektor, ist global office ein starker Kooperationspartner für Bund, Länder und Kommunen geworden."

Bildtitel: global office Geschäftsführer Erik Krömer
Bildquelle: global office GmbH

Für die Behörden stellt dieses Outsourcing einen hohen Mehrwert dar. Der Erreichbarkeitsdienst für Telefonate und E-Mails, deutsch und englischsprachig, steht 24/7 zur Verfügung und kann auch im Krisenfall eingebunden werden.

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



<https://www.youtube.com/watch?v=AACKyVzvbk8>

global office

global office gehört zu den Premium-Anbietern von Erreichbarkeitslösungen in Unternehmen. Als unternehmerisch denkender Leistungspartner übernimmt global office eingehende und ausgehende Telefonate für Wirtschaft und Verwaltung. Bei Telefonspitzen, Kampagnen oder im Saisongeschäft bietet global office mit seinen intensiv geschulten „Telefonengeln“ einen flexiblen und versierten externen Support an, der zu Umsatzsteigerungen und hoher Gästezufriedenheit führt. Hauptsitz des Unternehmens ist Montabaur, flächendeckende Franchise- und Produktions-Niederlassungen mit über 50 Standorten in Deutschland, Österreich und Namibia stellen hohe Kundennähe sicher. Erik Krömer ist Geschäftsführer des Unternehmens.

PRESSEKONTAKT

global office GmbH
Werkstr. 11, D-56410 Montabaur
presse@global-office.de
+49 2602 95004-0
www.global-office.de

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Anke Westerveld
anke.westerveld@global-office.de
+49 2602 95004-193