

# **Die Telefonhelden: Externer Kundenservice und ein professionelles Back-Office als Erfolgsfaktoren**

**In Zeiten von Homeoffice setzen immer mehr Unternehmen auf externe Telefon- und Bürodienstleistungen. Die Telefonhelden können mit einem individuell zugeschnittenen Service punkten.**

Nürnberg, 06.11.2020. Vor allem in schnell wachsenden Firmen gerät das Office-Management schnell einmal an seine Grenzen. Anrufe bleiben unbeantwortet, Rechnungen stapeln sich und E-Mails verstauben im Postfach. Dabei ist es der erste Eindruck, der zählt. Mit professionellen Telefon- und Bürodienstleistungen versprechen die Telefonhelden einen zuverlässigen Kundenservice, Erreichbarkeit und einen geregelten Büroablauf.

„Wir sind mehr als ein Call-Center. Unsere Dienstleistungen gehen weit über die eines Standard-Büroservices hinaus“, sagt Gründerin und Geschäftsführerin Peggy Kummer-Wich. Das Alleinstellungsmerkmal der Telefonhelden: Sie richten sich nach den individuellen Wünschen der Kunden und bieten Dienstleistungen von der Terminvereinbarung über Diktate bis zur Rechnungslegung.

## **Perfekter Kundenservice und dauerhafte Erreichbarkeit auch im Homeoffice**

Aktuelle Entwicklungen wie Homeoffice und der Personalmangel in vielen Branchen lassen den Bedarf an Outsourcing weiter steigen. „Ruhiges Arbeiten und dauerhafte Erreichbarkeit ist von Zuhause aus nicht immer möglich, wenn die Kinder im selben Raum spielen.“ Inhaberin Peggy Kummer-Wich empfiehlt daher, auf externe Dienstleister zu setzen: „Die Mitarbeiter können sich auf ihre Kerntätigkeiten konzentrieren. Das spart Nerven und Arbeitszeit.“

Besonders groß sei der Bedarf derzeit bei E-Commerce-Unternehmen und Online-Shops. „Hakt der Kundenservice, hagelt es schnell einmal schlechte Bewertungen. Dieses Risiko wollen Online-Shops natürlich nicht eingehen“, erläutert Kummer-Wich. Sie setzen darum auf geschultes Personal, das einen perfekten Service am Telefon garantiert.

## **Personalkosten sparen dank Outsourcing**

Darüber hinaus können die Unternehmen dank des Outsourcings deutlich an den Personalkosten sparen. Statt ein oder zwei Mitarbeiter dauerhaft vor dem Telefon zu platzieren, bezahlen Firmen bei den Telefonhelden neben einer geringen monatlichen Grundgebühr nur für die tatsächlich geleistete Arbeitszeit.

Seit 2008 ist Kummer-Wich im Telefonservice tätig. Bereits wenige Jahre später beschäftigte sie mehr als zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mit der Zeit änderte sie den Namen von Sofort-Telefonservice in die Telefonhelden; neue Aufgabenbereiche kamen hinzu. Heute arbeiten rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus ganz Deutschland für das in Nürnberg ansässige Unternehmen. Ausschließlich virtuell betreuen die Telefonhelden Kunden aus diversen Branchen von der Steuerkanzlei bis zur Arztpraxis.

Die Telefonhelden  
Peggy Kummer-Wich  
Königsberger Str. 43c  
90411 Nürnberg  
0911/14879 1650  
info@die-telefonhelden.de  
[www.die-telefonhelden.de](http://www.die-telefonhelden.de)