



## Ihr professionelles Telefonsekretariat



### **Vom First-Level-Support bis zum Notfallmanagement effiziente Prozessabwicklungen mit dem benefit Telefonservice**

**In der Bau- und Industriebranche ist  
eine ständige telefonische Erreichbar-  
keit von entscheidender Bedeutung.**

Bauprojekte und industrielle Prozesse laufen oft rund um die Uhr und unvorhergesehene Ereignisse oder Probleme können zu jeder Zeit auftreten.

Ob es um dringende Genehmigungsfragen, Lieferverzögerungen oder Sicherheitsbedenken geht, die Fähigkeit, jederzeit mit den Verantwortlichen in Kontakt zu treten, ermöglicht eine prompte Reaktion und minimiert potenzielle Ausfallzeiten.



**Zu jeder  
Tages- und Nachtzeit  
in Ihrem Namen  
erreichbar.**



## **24/7 Erreichbarkeit durch Outsourcing an einen Telefonservice**

Die Anrufannahme und -bearbeitung nimmt viele Ressourcen Ihrer Mitarbeiter\*innen in Anspruch. Auch die Bereitstellung einer 24/7 Hotline stellt sich häufig als herausfordernd heraus.

Hier bietet Outsourcing an einen Telefonservice die optimale Lösung. Durch das Auslagern dieser Aufgaben an spezialisierte Dienstleister können Unternehmen sicherstellen, dass Anrufe zu jeder Tages- und Nachtzeit entgegengenommen werden, unabhängig von Zeitzonen oder geografischen Standorten. Ein Telefonservice kann Sie dabei vom First-Level-Support bis hin zur Rund-um-die-Uhr Betreuung Ihrer Notfall- und Betreuungshotline unterstützen.



**1.**

**ANRUF  
FÜR SIE**



**WIR HEBEN IN  
IHREM NAMEN AB.**

**UND FÜHREN DAS  
GESPRÄCH NACH  
IHREN VORGABEN.**

**2.**

**ALLGEMEINE ANFRAGEN  
FAQs / FIRST LEVEL SUPPORT/  
NOTFALLMANAGEMENT**



**3.**

**SIE ERHALTEN  
ZEITNAH IHRE  
ANRUFINFORMATION.**



**benefit**  
empower communication

## Ihre Rund-um-die-Uhr Notfallhotline



### Effizienter First-Level-Support

Ein effektiver First-Level-Support ist entscheidend, um technische Probleme schnell und effizient zu bewältigen.

Die Integration eines Telefonservice von benefit in diesen Prozess bietet vielseitige Vorteile: Mitarbeiter\*innen des Telefonservices übernehmen nicht nur das Entgegennehmen und Bearbeiten von Anfragen der Kund\*innen, sondern können auch grundlegende Informationen über Ihr Unternehmen am Telefon vermitteln. Einfache Probleme können direkt am Telefon gelöst werden. Zusätzlich ermöglicht der Telefonservice die Berücksichtigung interner Prozesse, die bei der Problemlösung beachtet werden müssen. So können Kundenservice-Mitarbeiter\*innen die individuellen Prozesse eines Unternehmens befolgen und Anrufer\*innen professionell betreuen, als wären sie vor Ort im Büro. Falls ein Problem nicht direkt am Telefon gelöst werden kann, erfolgt eine Weiterleitung an den Second-Level-Support.

In Bezug auf eine Notfallhotline werden die Anliegen je nach Dringlichkeit strukturiert.

**Das Problem wird entsprechend priorisiert:**

- **Stufe 1,**  
**Anliegen der Anrufer\*innen können direkt behoben werden**
- **Stufe 2,**  
**spezielle Ansprechpartner\*innen werden kontaktiert, z.B. Techniker\*innen**
- **Stufe 3,**  
**Eskalation, z.B. wenn Maschinen stillstehen oder Techniker\*innen dringend benötigt werden.**

Der Telefonservice kontaktiert daraufhin die zugewiesene Ansprechperson und eskaliert, falls notwendig, die Angelegenheit an die Techniker\*innen, um eine schnelle und effektive Lösung sicherzustellen. Damit wird gewährleistet, dass auch in kritischen Situationen eine reibungslose Kommunikation und Handlungsfähigkeit gewährleistet sind.



## Entlastung und Effizienzsteigerung für Ihr Unternehmen



### Diese Vorteile bringt der Telefonservice von benefit mit sich

#### **24/7 Erreichbarkeit:**

Ein Telefonservice ermöglicht Unternehmen eine durchgängige Rufbereitschaft. Wir können sowohl Ihr Sekretariat dauerhaft entlasten als auch Bereitschaften und Notfall-hotlines übernehmen.

#### **Effektive Organisation:**

Der Telefonservice kann bei internen Prozessen unterstützen oder bei Bedarf auch das komplette Management Ihrer Störungshotline übernehmen.

#### **Schnelles Handeln in kritischen Situationen:**

Bei Maschinenstillstand oder Notfällen ermöglicht der Telefonservice eine professionelle Entgegennahme von Anrufen außerhalb der regulären Arbeitszeiten.

#### **Vordefinierte Prozessabläufe:**

Telefonservicemitarbeiter\*innen gehen nach vordefinierten Prozessschritten vor, um eine effiziente Kontaktaufnahme und Lösung von Anliegen zu gewährleisten.

#### **Professionelle Betreuung:**

Regelmäßige Schulungen der Telefonservicemitarbeiter\*innen durch benefit gewährleisten eine professionelle und persönliche Betreuung der Kund\*innen.

#### **Kosteneffizienz:**

Mit Hilfe eines Telefonservice können Unternehmen ihre Ressourcen effizient nutzen, da fixe Personalkosten vermieden werden.



# benefit

## UNSERE PAKETE



### SMART 24

Rund-um-die-Uhr

**€ 299,-**  
MONAT

Mo-So 24/7

### BASIS

Selfservice

**€ 65**

MONAT

Mo-Fr 8-18h

### PRO 50

Bestseller

**€ 196,-**

MONAT

Mo-Fr 7-20h



JETZT UNVERBINDLICHES  
BERATUNGSGESPRÄCH  
BUCHEN.

**EINFACH  
HIER KLIKEN**



„Mit dem SMART 24 Paket von benefit können wir rund-um-die-Uhr für unsere Kund\*innen erreichbar sein. Jeder Anruf wird sorgfältig dokumentiert und an die entsprechenden Techniker\*innen bei uns im Unternehmen weitergeleitet. Wir sind sehr zufrieden mit dem Service und können den Telefonservice von benefit nur weiterempfehlen“



„Benefit unterstützt uns bei der Anrufannahme in der Nacht und am Wochenende. Unsere Anrufer\*innen werden professionell betreut und die Anliegen werden wie von uns gewünscht aufgenommen. Somit können wir unseren Kund\*innen telefonische Erreichbarkeit garantieren.“