

o|con

Erfolg durch *Know-How*

Sie möchten Informationen über mögliche Sonderausstattungen des neuesten Modells einer großen deutschen Automarke erfahren? Sie haben Fragen zu Ihrer Police einer renommierten Versicherung oder benötigen eine qualifizierte Bonitätsauskunft des Marktführers im Rahmen einer sich anbahnenden Geschäftsbeziehung? Oder vielleicht haben Sie auch eine Beschwerde und möchten Ihrem Ärger Luft machen! Und benötigen sofort eine kompetente Lösung. Dann ran ans Telefon und die entsprechende Hotline angerufen. Gut, wenn sich dann am anderen Ende ein qualifizierter Mitarbeiter meldet, der sich in seinem Bereich auch tatsächlich auskennt. Genau das ist das Markenzeichen der olcon Firmengruppe in Stuttgart. Das von Marion und Gernot Müller gegründete und geführte Unternehmen hat in den letzten Jahren eine einzigartige Erfolgsgeschichte hingelegt. Mit Kommunikationskonzepten nicht nur im so genannten Inbound-Service, sondern unter anderem auch im Outbound-Service sowie im Telefonmarketing – und das für namhafte Firmen und internationale Konzerne aus allen Branchen. An 365 Tagen rund um die Uhr.

„Wo ein Kunde ist, ist auch ein Weg zu ihm – und der beste Weg ist immer der direkte.“ Wenn Marion und Gernot Müller auf das gelebte Motto ihres Unternehmens zu sprechen kommen, sind sie auch schon mitten drin in ihrem täglichen Business. Direkte Wege, das ist für die beiden geschäftsführenden Gesellschafter der olcon Office Concept GmbH in Stuttgart auf Anhieb mit einem gleichzusetzen: mit direkter Ansprache – per Telefon. Durch die partnerschaftliche Beziehung zu ihren Kunden seit der Gründung im Jahre 1998 und die sehr hohen qualitativen Ansprüche an die eigenen Dienstleistungen ist die olcon Office Concept GmbH zu dem geworden, was sie heute ist. Umsatz und Mitarbeiteranzahl steigen seit der Gründung stetig an.

Eine Entwicklung, die nicht von ungefähr kommt. Ein wesentlicher Grund dafür ist zum einen die Leistungskompetenz der Firma, die von Customer Relationship Management (CRM) über Telemarketing, Inbound- und Outbound-Service, Softwareentwicklung bis hin zum IT-Helpdesk reicht. Nicht zu vergessen die hoch motivierten Mitarbeiter, die sich

selbst als Problemlöser verstehen. Den in die drei Gesellschaften olcon Office Concept GmbH, Quickline GmbH und Preline GmbH aufgeteilten Dienstleistungsbereichen ist dabei eines gemeinsam: Das Telefon als Kommunikationsmedium spielt eine ganz zentrale Rolle.

Egal, ob olcon die Hotline eines Unternehmens etwa für Bestellannahmen, Produktauskünfte, Beschwerden oder E-Mail-Bearbeitungen übernimmt, für eine Firma Kundenbefragungen durchführt, bestehende Kontakte pflegt, Akquise betreibt und Verkaufsfaktionen unterstützt oder für den Außendienst eines Kunden qualifizierte Besuchstermine vereinbart. Die vertriebsunterstützenden Maßnahmen können ganz nach Bedarf als Full-Service oder gezielt als einzelne Service-Module in Anspruch genommen werden. „Die Mitarbeiter arbeiten entweder auf den Systemen unserer Kunden über eine sichere VPN-Verbindung oder nutzen die von uns individuell für den Kunden angepassten Software-Module mit organischen Datenbanken“, erläutert Gernot Müller.

Beratungsintensive Themen und komplexe Kommunikationsaufgaben

Ein weiterer Grund für den Erfolg ist gleichzeitig das wichtigste Kapital des Stuttgarter Dienstleisters: Das über 300 Mitarbeiter zählende Team besteht aus-



schließlich aus zertifiziertem Fachpersonal, das insgesamt 14 verschiedene Sprachen spricht. Gernot Müller versteht sein Unternehmen denn auch keineswegs als Call-Center, sondern vielmehr als Servicecenter: „Bei uns arbeiten keine ungelerten Teilzeitmitarbeiter, sondern ausschließlich Vollzeitarbeitskräfte mit individueller Ausbildung.“ Für Versicherungsthemen stehen also ausgebildete Versicherungskaufleute zur Verfügung oder für Bonitätsauskünfte Mitarbeiter, die eine Ausbildung beim Rechtsanwalt gemacht haben.

Bewusst wurde von o|con die Abgrenzung zu den klassischen „Legebaternen“ in Call-Centern gewählt. Durch kleine projektspezifische Einheiten sind ein angenehmes Betriebsklima und die Qualität für den Kunden gewährleistet.

„Unser Schwerpunkt liegt vor allem bei beratungsintensiven Themen und komplexen Kommunikationsaufgaben“, erklärt Marion Müller. „Qualifizierte Gesprächsführung durch psychologisch und kaufmännisch geschultes Fachpersonal ist für uns daher gegenüber unseren

Kunden oberste Pflicht.“ Die Mitarbeiter qualifizieren jeden Anruf und leiten gegebenenfalls die weiteren richtigen Schritte innerhalb der Prozesskette ein. Auf diese Weise wird die o|con Office Concept GmbH Teil der Prozesskette des jeweiligen Unternehmens. Was

lose Bearbeitung aller eingehenden Anfragen. Und da die Programmierer von Quickline auf eine Vielzahl bewährter Module zurückgreifen können, lassen sich individuelle und projektspezifische Lösungen oft schon mit geringem Aufwand herstellen, um etwa die Qualität der Kundendaten und die Wirkung der Vertriebsaktivitäten zu erhöhen.

Als perfekte Ergänzung steht schließlich das Team von Preline zur Verfügung – ob für die Konzeption, Planung und Durchführung von Direktmarketing-Kampagnen oder für Nachfass-Aktionen und den Vertrieb erklärungsreicher Produkte. Ein neues



Die Geschäftsführenden Gesellschafter: Marion und Gernot Müller

wiederum ein Fingerzeig auf das partnerschaftliche Verhältnis ist, das mit den Kunden des Hauses gepflegt wird. Partnerschaft sozusagen als Synonym für Vertrauen. Vertrauen, das nur durch entsprechende Kompetenz erwachsen kann. Kompetenz, die auch von externer Seite dokumentiert wurde: Anfang 2006 verlängerten die Auditoren der DEKRA Intertek Certification GmbH offiziell das Zertifikat (DIN EN ISO 9001:2000) für das Qualitätsmanagement der Firmengruppe.

Synergien durch effiziente Vernetzung

Die Verteilung der einzelnen Dienstleistungen auf die drei erwähnten Gesellschaften bringt übrigens zahlreiche Synergieeffekte mit sich. Hat ein Kunde zum Beispiel Bedarf an mehr Fachwissen im informationstechnischen Bereich, unterstützen die IT-Spezialisten von Quickline als externes Back-Office oder als Helpline bis hin zum 2nd-Level-Support. Ein selbst entwickeltes Helpdesk-Tool erlaubt hierbei die reibungs-

Betätigungsfeld der o|con Firmengruppe ist der Bereich Servicecenter Consulting. Hierbei werden bestehende Servicecenter in Unternehmen in ihren Abläufen betrachtet und Prozesse damit neu und effizienter gestaltet beziehungsweise Servicecenter für große Firmen professionell komplett neu aufgebaut.

„Wir sind in allen unseren Aufgaben sehr flexibel und orientieren uns immer an den Anforderungen unserer Kunden“, verspricht Gernot Müller. Ganz gleich, ob ein Unternehmen die definierten Aufgaben komplett auslagern möchte oder gezielte Unterstützung bei Engpässen benötigt. ♦

Die o|con Office Concept GmbH im Überblick

Gründung: 1998

Geschäftsführende Gesellschafter:

Marion und Gernot Müller

Firmensitz: Stuttgart

Mitarbeiter: über 300

Branche: Kommunikation / Service Center

Dienstleistungen: Inbound- und Outbound-Service, Telefonmarketing, Customer Relationship Management, Softwareentwicklung, IT-Helpdesk
www.ocon.de