

# Kundenservice: Wie Unternehmen dem Personalmangel begegnen können

communicall sorgt als externer Dienstleister im Hintergrund für den laufenden Betrieb

Der Fachkräftemangel hat mittlerweile fast alle Branchen erreicht, die Diskussionen über Lösungen sind nicht mehr zu überhören. Im Juli bereits gaben fast 50 Prozent der befragten Unternehmen einer Umfrage des ifo Instituts an, sie seien von Personalmangel betroffen. Der Bayreuther Kommunikationsdienstleister communicall sieht sich dabei als Partner der Unternehmen und bietet Lösungen an.



Helle, freundliche Räume und ein besonders gutes Betriebsklima sind die Kennzeichen des Bayreuther Kommunikationsdienstleisters communicall.

„Outsourcing klingt in der Theorie nach einer praktischen Lösung“, sagt Peter Eichmüller, Geschäftsführer von communicall. Doch nicht für alle Branchen und Bereiche ist das eine realistische Alternative. „Wer sich schon einmal damit beschäftigt hat, weiß, dass es gar nicht so einfach ist, einen passenden Partner beispielsweise für den Bereich Kundenservice zu finden.“ Sein Team steht dafür jederzeit bereit.

## communicall entlastet den Innendienst

Peter Eichmüller berichtet davon, dass es natürlich auch in der aktuellen Personallage für viele Unternehmen nicht einfach ist, einen verfügbaren Call-Center-Partner zu finden. Denn: Während früher oft Bestellungen am Telefon aufgenommen wurden und diese einfachen Arbeiten ohne Fachkennt-

nis abgewickelt werden konnten, läuft das jetzt über den Online-shop. „Am Telefon werden viel mehr komplizierte Fragen oder Probleme abgehandelt“, weiß Peter Eichmüller aus der täglichen Erfahrung seines über 70-köpfigen Teams. Daher benötigen Mitarbeitende im Kundenservice heute viel mehr Fachwissen, Onboarding und auch mehr Expertise

im Umgang mit schwierigen Anrufen als noch vor einigen Jahren. Das Team von communicall wurde in den vergangenen Jahren kontinuierlich auf die neuen Herausforderungen vorbereitet. „Unsere Serviceassistenten unterstützen z.B. regionale Handwerksbetriebe, nehmen dort Anrufe entgegen, vereinbaren Termine für die Bauleiter, geben Auskünfte und

## Business-Frühstück für Handwerker

Für alle Handwerksbetriebe, die schlecht erreichbar sind und keine Zeit für den telefonischen Kundenkontakt haben, findet am 27. Januar ein Business-Frühstück statt, bei dem communicall zusammen mit Partnern Outsourcingmöglichkeiten aufzeigt und auch die Digitalisierung im Handwerk ins Visier nimmt.

Mehr Infos unter [www.communicall.de/veranstaltungen.htm](http://www.communicall.de/veranstaltungen.htm)

fassen optional auch Angebote nach“, berichtet der Geschäftsführer. Tätigkeiten, für die oftmals kein eigenes Personal zur Verfügung steht. Auch für regionale Autohäuser bietet communicall diesen Service an und unterstützt hier in Spitzenzeiten. „Neben der grundsätzlichen Offenheit für alle Themen und ein breites Kommunikations-Know how wird unser Team natürlich in die jeweilige Fachmaterie und die Besonderheiten jedes Kunden optimal eingewiesen.“

## 20 Jahre communicall

Im März feiert communicall bereits sein 20-jähriges Bestehen – ein langer Zeitraum, der vor al-

lem dank der stetigen Weiterentwicklung als Erfolgsgeschichte bezeichnet werden kann. Ab Januar sucht der spezialisierte Kommunikationsdienstleister auch selbst wieder Verstärkung.



## Kontakt:

**communicall GmbH**  
Weierstraße 19  
95448 Bayreuth  
Tel.: 0921 15085100  
[www.communicall.de](http://www.communicall.de)

# Eine Region voller Ideen und Perspektiven

**BAYREUTH  
INNOVATIV**

Unter dem Motto „Bayreuth Innovativ“ konnten Unternehmen aus der Region in diesem Jahr einmal mehr ihr Innovationspotenzial unter Beweis stellen – in diesem Jahr in Form eines Wettbewerbs, zu dem sich über 30 Unternehmen und Start-ups aus der Region anmeldeten. Sieben von ihnen wurden ausgezeichnet, aber auch die anderen teilnehmenden Unternehmen beeindruckten durch außergewöhnliche und spannende Ideen, Entwicklungen und Dienstleistungen, die wir in den nächsten Wochen nach und nach vorstellen werden.

## Campus Additive.Innovationen

Maschinenbau, Luft- und Raumfahrt, Energieversorgung, Medizintechnik – es gibt kaum einen Bereich, mit dem sich die trans- und interdisziplinäre Keimzelle für additive Fertigung des Campus Additive.Innovationen nicht befasst. Ziel des Think Tanks ist es, sich als zentrale Anlaufstelle für interdisziplinäre Herausforderungen des 3D-Drucks zu etablieren und Akteure am Standort Bayreuth und darüber hinaus untereinander zu vernetzen. Auf diese Weise wird die Neuentwicklung von Produkten, Dienstleistungen und Geschäftsmodellen verbessert. Ein erfolgreiches Referenzprojekt sind unter anderem additiv gefertigte Hochleistungsrollen für Racing Inline Skates, die gemeinsam mit der Bayreuther Firma Powerslide entwickelt wurden. Konkret wurde bei diesem Projekt eine Lösung für die Qualitätsprobleme bei der formativen Fertigung von Hochleistungsrollen aus einem 2-komponentigen Werkstoffverbund gesucht. Das Ergebnis: eine Konstruktion für additiv gefertigte Monomaterial-Hochleistungsrollen mit mindestens gleichen Eigenschaften.



## BAD Concept Bayreuth

Unter dem Label BAD Concept Bayreuth sieht es die Nakuwa Engelbrecht KG als ihre Aufgabe an, für ihre Kunden nicht nur eine schöne Badewanne oder ein passendes Waschbecken zu finden, sondern das Badezimmer als Ganzes zu betrachten und unter Berücksichtigung der verschiedensten Faktoren ein stimmiges Gesamtbild zu schaffen. Kurz gesagt „Bäder aus einer Hand“. Aus diesem Grund begleitet das Unternehmen den Kunden während des gesamten Badgestaltungs-Prozesses von der Planung bis zur Fertigstellung – ein Rundum-sorglos-Service, der sehr geschätzt wird. Eine weitere Besonderheit: Als Natursteinbetrieb arbeitet BAD Concept auch mit vielen natürlichen Werkstoffen, die sich seit Jahrtausenden bewährt haben, anstatt nur auf die in der Branche gängigen Standardprodukte zurückzugreifen.



## HERMOS AG

Die HERMOS AG aus Mistelgau versorgt ihre Kunden bereits seit über 10 Jahren mit dem ISO 5001 zertifizierten System FIS Energy, mit dem unter anderem Last- und Verbrauchsprofile von Maschinen, Anlagen, größeren Verbrauchseinheiten und ganzen Industriestandorten erstellt werden können. Ganz im Zeichen des Klimaschutzes werden beim Einsatz des Systems der Energieverbrauch optimiert und Energiekosten gesenkt. Eine große Zahl gewerblicher und industrieller Großkunden setzt bereits auf das System, das in allen Geschäfts- und Industriebereichen einsetzbar ist.



## Wagner Optik

Der Fachhändler Wagner Optik entwickelte im Jahr 2020 eine Serviceidee mit drei klaren Zielen: Standortvorteile schaffen, den regionalen Einzelhandel attraktiver gestalten und sich mit Branchen vernetzen, die Arbeitsschutzmaßnahmen zur Förderung ihrer Mitarbeiterpotentiale nutzen. Das Ergebnis: ein Sehtraining als Premiumservice. Von den Kunden mit zunehmender Begeisterung genutzt, soll dadurch vor allem die Gesundheit von Menschen mit Bildschirmarbeitsplatz gesteigert werden. Regional und kundennah trägt Wagner Optik somit dazu bei, den Mittelstand durch attraktive Angebote innovativ zu unterstützen.



## VIDA HolzProjekt GmbH

Wer sich für seine Zukunft ein nachhaltiges Wohngebäude in leimfreier Massiv-Holz-Lehm-Bauweise wünscht, bei dessen Errichtung natürliche, regionale Baustoffe und eine durchdachte Technik Anwendung finden, der sollte mit der VIDA HolzProjekt GmbH in Verbindung treten. Diese realisiert für ihre Kunden energieautarkes und gesundes Wohnen bei einer vollständigen Potentialausschöpfung des Baustoffs Holz. Spätestens seit der Umsetzung zweier Pilotprojekte in Freiburg im Breisgau hat sich das Unternehmen auf dem Markt des Nachhaltigen Bauens als ein Player etabliert, der die verschiedensten Problemstellungen im Bauwesen, wie zum Beispiel Rohstoffknappheit und Müllproduktion, durch eine innovative Herangehensweise verbessert.

