



Für den guten (An)Ruf

INFON hilft Ihnen,  
rund um die Uhr an 365 Tagen  
eine kontinuierliche, kompetente  
Erreichbarkeit Ihres Unternehmens  
zu gewährleisten.



Ihr Geschäft ist erfolgreich. Das ist kein Zufall. Sie konzentrieren sich auf Ihre Stärken. Für alles andere haben Sie professionelle Kooperationspartner an Ihrer Seite. Partner wie INFON.

*Wir haben Zeit für Sie.  
Kontaktieren Sie uns  
gerne.*

Ihr Ansprechpartner: *Bodo Kröger*  
Tel.: 040 547 48 - 322  
Fax: 040 547 48 - 150  
E-Mail: [bk@infon.de](mailto:bk@infon.de)



Für den guten (An)Ruf



Wieder ein ganzes Stück weiter gekommen!

Liebe Leserinnen und Leser!

Vor mehr als 30 Jahren eröffnete INFON in Hamburg seine Pforten – und schrieb Erfolgsgeschichte: Bis heute zählen nicht nur zahlreiche Stadtwerke, IT- und Telefonanbieter, sondern auch viele Unternehmen aus dem Gesundheitsbereich und aus anderen Dienstleistungsbereichen zum festen Kundenstamm. Einige unserer Partner werden seit Jahrzehnten von uns betreut.

Bei allem Erfolg wissen wir aber: Von Dauer ist dieser nur, wenn wir auch weiterhin mit Liebe zum Detail, persönlichem Engagement und Herzblut

am Ball bleiben und wenn unser Konzept durch eine nachhaltige Strategie untermauert wird – unternehmerisch, sozial und ökologisch. Nur dann können wir unseren Kunden auch in Zukunft eine qualitativ hochwertige Dienstleistung und unseren Mitarbeitern eine vielversprechende Perspektive bieten.

Beispiele dafür sind die stetige Weiterentwicklung unserer Kompetenzbereiche – so sind wir z.B. seit Februar 2017 nach GW 1200 zertifiziert und können somit als zentrale Meldestelle Gas- und Wassernotrufe annehmen.

*Frank Müller*

Ihr Frank Müller



Für den guten (An)Ruf



## Wer wir sind

INFON ist ein Telefondienstleister überwiegend im Bereich der sogenannten technischen und sozialen Anrufe im First- und Second-Level-Support. Dabei konzentrieren wir uns auf die speziellen Wünsche ausgewählter Zielgruppen. Die Kunden kommen zu großen Teilen aus der IT-Branche, sind Stadtwerke oder aus dem Gesundheitswesen. Aber auch der Handel und Notrufe aus verschiedenen anderen Bereichen sind vertreten. Wir nehmen spontan und flexibel Telefongespräche im Überlauf oder bei Abwesenheit an.

Der First-Level-Support, auch User Help Desk genannt, gilt als erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen. Der Mitarbeiter\* des First-Level-Supports ist für die vollständige Erfassung der Fragen oder Bestellungen inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig. Dann bearbeitet er diese nach seinem Kenntnisstand weitgehend selbstständig.

Der Second-Level-Support unterstützt den First-Level-Support durch Übernahme komplexerer Anfragen. Neu erarbeitete Lösungen werden in Wissensdatenbanken eingepflegt, um das Wissen für den nächsten Anrufer nutzen zu können.

Gründer Frank Müller betreibt INFON seit über 30 Jahren. Die Zentrale befindet sich in Hamburg Tonndorf. Geschäftsführende Gesellschafter sind neben Frank Müller, Johannes Blaffert und Omar Ahmadzai.

Die drei Geschäftsführer ergänzen sich in ihren Kernkompetenzen, die vor allem im Bereich der internen und externen Kommunikation sowie der Unternehmensführung liegen. Trotzdem sind auch sie weiterhin im Telefondienst tätig, um das Gespür für das aktuelle Tagesgeschäft zu behalten. Bei der Zusammenstellung des INFON-Teams wird auf Vielfalt gesetzt, um ein breit gefächertes Know-How sicherzustellen. Durch eine geringe Fluktuation besteht ein fester Mitarbeiterstamm aus langjährigen Mitarbeitern.

\* Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in dieser Broschüre stets die männliche Form, sprechen damit aber explizit alle Geschlechter an.



# ERFOG HAT 3 BUCHSTABEN! TUN!



## Wo wir unsere Verpflichtungen sehen

### Gemeinsame Systemkultur

Als Dienstleistungsunternehmen ist es uns besonders wichtig, unseren Mitarbeitern eine ideale Plattform für ihre beruflichen Ziele und Ambitionen zu bieten. So gibt es regelmäßige Personalgespräche und Schulungen, die über das spezifische Einarbeiten für den einzelnen Kunden hinaus gehen. Dabei werden die individuellen Wünsche berücksichtigt, um die Entwicklung des Einzelnen zu unterstützen.

Neben dem Blick auf die beruflichen Ziele wird aber auch der persönlichen Situation Beachtung geschenkt. So ist z.B. eine individuelle Anpassung der Stundenzahl und die Arbeit im Homeoffice möglich, um den gewünschten Lebensstil der Mitarbeiter zu fördern.

### Ökologisches Handeln

Wir alle vollziehen jeden Tag Handlungen, die für sich alleine betrachtet nur wenig Auswirkungen auf die Umwelt haben. Doch in der Summe hat das Handeln des Einzelnen erheblichen Einfluss auf das Ökosystem – im Positiven wie im Negativen. Deshalb wollen wir als Firma unseren „ökologischen Fußabdruck“ so weit wie möglich minimieren. Wir sammeln bei uns z.B. Wertstoffe, nutzen Elektroautos und E-Bikes und gehen auch mit unseren Mitarbeitern nachhaltig um.



Für den guten (An)Ruf



## Wie wir telefonieren

### Einfühlsame Gesprächspartner

Anrufer erwarten wichtige Informationen oder haben Fragen und benötigen dementsprechend geschulte, einfühlsame Ansprechpartner. Schon kleine Auskünfte können eine große Wirkung erzielen. INFON nimmt Ihre Gespräche diskret im Namen Ihres Unternehmens entgegen, koordiniert Termine, gibt Informationen genau nach Ihren Vorgaben weiter, bearbeitet auf Wunsch Probleme und schafft Lösungen aller Art. In jedem Fall bieten wir Ihren Kunden jederzeit kompetente, freundliche Ansprechpartner.

### Interne Hotline für unsere Mitarbeiter

Sollten unsere Mitarbeiter bei der Beantwortung einer Frage Ihres Kunden unsicher sein, können sie intern zu jeder Tages- und Nachtzeit unsere interne Hotline kontaktieren. Hier stehen ihnen erfahrene Mitarbeiter mit Rat und Tat zur Seite. So wird die Fehlerquote minimiert und auch unsere Mitarbeiter im Homeoffice fühlen sich unterstützt und ins Team integriert.

### Datenschutz wird großgeschrieben

Da wir mit sensiblen Kundendaten arbeiten, entsprechen unsere Sicherheitsvorkehrungen schon lange der EU-Datenschutz Grundverordnung (DSGVO). Darüber hinaus haben wir regelmäßige Kontrollen, um Sicherheitslücken auszuschließen. So sind z.B. Telefon- und Internetleitungen sowie unsere Server redundant und gegen Ausfälle gesichert. Unsere sensible Hardware wird mittels Klimaanlage und unterbrechungsfreier Stromversorgung gesichert. Durch unser Informationssicherheitsmanagementsystem sind alle Daten gegen unbefugte Zugriffe und Verlust geschützt. Neben den technischen Aspekten, wie der sicheren Verschlüsselung, Speicherung und Übertragung von Daten, werden unsere Mitarbeiter regelmäßig geschult. Beispielsweise werden Informationen nur entsprechend der Wünsche unserer Kunden an den Endkunden weitergegeben, wobei personenbezogene Daten ausgeschlossen sind. Auch im Homeoffice sind die Mitarbeiter verpflichtet, sämtliche Unterlagen und Notizen unzugänglich aufzubewahren oder sicher zu vernichten.





## Was Partnerschaft für uns bedeutet

Unsere Aktivitäten basieren auf den Anforderungen des Marktes und orientieren sich an den individuellen Wünschen unserer Kunden. So nehmen wir regelmäßig Kontakt mit unseren Kunden auf, um unseren Service ständig neu anzupassen. Dabei können die Datenbanken durch unsere internen IT-Lösungen individuell und kurzfristig angepasst werden.

Gemeinsam Ziele zu erreichen bedeutet für uns, einander zuzuhören und aus den Anregungen Konzepte für eine erfolgrei-

che Geschäftspartnerschaft zu entwickeln. Aus dieser Grundhaltung betrachten wir die Dinge gewissenhaft – auch aus dem Blickwinkel unserer Kunden – bleiben stets in Kontakt und überprüfen gängige Abläufe und innovative Verfahrensweisen.

Es ist für uns selbstverständlich, unseren Kunden jederzeit eine optimale Qualität zu bieten. Auch bei neuen Projekten stehen wir gern mit Rat und Tat zur Seite und ergänzen Ihr Know-How durch unseres.



Für den guten (An)Ruf

# ✓ MEHR TRANSPARENZ

## Wir handeln nach klaren Regeln

### Unsere Werte und Prinzipien

INFON ist ein werteorientiertes Unternehmen. Unsere Werte sind für uns ein verbindlicher „Innerer Kompass“ – im Tagesgeschäft ebenso wie bei strategischen Entscheidungen.

Wir legen großen Wert auf ein herzliches Miteinander, sind dabei aber stets professionell, wohlwollend und offen. Selbst bei Irrtümern und Abweichungen ist es uns wichtig, aufgeschlossen, flexibel und lösungsorientiert zu bleiben, so dass wir unserer Arbeit Respekt und Vertrauen zu Grunde legen können.

Nicht zuletzt dadurch wird unser Streben nach einheitlich hoher Qualität, Wachstum und ganzheitlichem Service unterstützt. Aber auch die absolute Zuverlässigkeit im menschlichen Miteinander und der Kundenorientierung kommen dem zu Gute.

### Unsere Führungsleitlinien

1. Wir erfüllen die INFON-Werte im Umgang mit anderen Menschen, gleich wie der Kontakt zustande kommt.

2. Wir fördern und entwickeln Talente und zeigen unseren Mitarbeitern Perspektiven im Unternehmen auf.

3. Wir nehmen uns Zeit für eine zielführende, gewinnbringende und wertschätzende Kommunikation mit unserem Team. Wir fördern eine Feedbackkultur und gehen mit Kritik und Fehlern offen um.

4. Wir erkennen unser persönliches Fachwissen als essentiellen Erfolgsfaktor und entwickeln dieses stetig weiter.

5. Wir achten auf einen zukunftsfähigen Umgang mit ökonomischen, sozialen und ökologischen Ressourcen.

### Unser Monitoring

Ständig überprüfen wir unsere Qualität und Erreichbarkeit mit Hilfe von effizienten Auswertungen. Unser Ziel ist es spätestens nach 30 Sekunden erreichbar zu sein und die Quote der gefundenen Lösungen ständig zu optimieren.





## Wir sprechen mit unseren Kunden

### Partnerschaft lebt vom Dialog

INFON lebt vom ständigen Austausch und offenen Dialog zwischen seinen Kunden und den Mitarbeitern. Diesen Dialog haben wir bereits durch verschiedene Veranstaltungen und Initiativen institutionalisiert, leben dies aber auch im alltäglichen Geschäftsablauf.

### Tagung unserer Führungskräfte

Neben der engen Zusammenarbeit im Arbeitsalltag und den wöchentlichen Meetings findet eine jährliche Tagung der Führungskräfte zum Erfahrungsaustausch statt. Dies sorgt für Transparenz und einen gewinnbringenden Wissenstransfer bei einer zukunftsorientierten Arbeitsatmosphäre.

### Qualitätsgespräche mit unseren Kunden

In regelmäßigen Abständen führen wir mit unseren Kunden Qualitätsgespräche

durch. Diese sollen einen kontinuierlichen Dialog ermöglichen, um langfristige, auf Vertrauen basierende Beziehungen aufzubauen, die für alle Beteiligten eine win-win-Situation darstellen. Außerdem fördern wir den Erfahrungsaustausch unter unseren Kunden

### Vorträge zur Weiterbildung und Information

Immer wieder lädt INFON Referenten unserer Kunden ein, die neueste Trends und Entwicklungen ihres Unternehmens vorstellen oder für ein tiefergreifenderes Know-How bei bereits bestehenden Geschäftstätigkeiten sorgen. Den INFON Mitarbeitern helfen diese regelmäßigen Vorträge eine intensive und feste Bindung zu unserem Kunden aufzubauen und das Erlernte situativ und empathisch an den Anrufer weiterzugeben.



Für den guten (An)Ruf



## Leistung und Nachhaltigkeit sind gegenwärtige Themen

Nachhaltiger leben, das wollen viele. Doch was können wir als Unternehmen für mehr ökologische, soziale und wirtschaftliche Nachhaltigkeit tun?

### Ökologische Nachhaltigkeit

Insbesondere am Arbeitsplatz lassen sich oft Ressourcen auf vielfältige Weise einsparen und damit nicht selten gleichzeitig die Arbeitseffizienz steigern und Ausgaben senken. Ökologie am Arbeitsplatz geht also durchaus Hand in Hand mit wirtschaftlichen Überlegungen:

- Wir setzen auf Energieeffizienz, d.h. die Energieeinsparung durch entsprechende Dämmung, moderne Heiztechnik und Elektrogeräte, die sparsam sind.
- Wir bieten Homeoffice Arbeitsplätze: Heimarbeit statt Pendeln.
- Wir nutzen die Elektromobilität bei unseren Firmenwagen und -Fahrrädern.

### Soziale Nachhaltigkeit

Das Ziel der sozialen Nachhaltigkeit ist es, die menschliche Würde genauso wie das Arbeits- und Menschenrecht zu gewährleisten – und zwar über unsere Generation hinaus.

- Wir bieten unseren Mitarbeitern Möglichkeiten sich fortzubilden. Mit Hilfe externer Dienstleister können Zusatzqualifikationen erreicht werden, z.B. Sprachtrainings etc.
- Wir erweitern Aufgabenbereiche um die Mitarbeiter zu fördern.
- Wir spenden 2% unseres Gewinns an regionale und überregionale soziale Projekte wie z.B. die Jugendmannschaft des SC Concordia Hamburg e.V.

### Wirtschaftliche Nachhaltigkeit

Zu Zeiten von „schneller, höher, weiter“ ist es immer wichtiger, das Unternehmen wirtschaftlich nachhaltig aufzustellen, um auch in Zukunft am Markt bestehen zu können.

- Wir pflegen eine Wissensdatenbank, so dass das Wissen allen Mitarbeitern zur Verfügung steht.
- Wir sorgen für eine gute Mitarbeiterbindung durch eine gründliche Einarbeitung





## Wachstum durch ein gutes Konzept

Wachstumsmanagement bedeutet zuallererst, die Menschen „mit ins Boot zu holen“ – dazu bedarf es einer entsprechenden Wachstumskultur.

„Wir wollen weiter wachsen“, sagt Frank Müller, Gesellschafter bei INFON. Und zwar insbesondere bei den Dienstleistungen für Stadtwerke und in der Gesundheitsbranche. Zentraler Erfolgsfaktor für uns ist hierbei die Innovationsfähigkeit: Im Bereich der Digitalisierung kommen

wir unseren Kunden immer näher. Arbeitsschritte werden komplexer und verdichten sich. Die Herausforderungen und Anforderungen werden mit jedem Jahr größer. Wir hören zu, analysieren das Problem, passen uns dem ständig neu an und erschaffen individuelle Lösungen.

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden inklusive der Zusammenführung des Know Hows dient beiderseitigem Wachstum.



Für den guten (An)Ruf



## Immer im Mittelpunkt:

### Die Menschen mit denen wir zusammen arbeiten.

Als Dienstleistungsunternehmen sind Menschen unser wichtigstes Kapital. Neben unseren Kunden stehen unsere Mitarbeiter an erster Stelle, die dann unseren Kunden einen überdurchschnittlich hohen Mehrwert bieten.

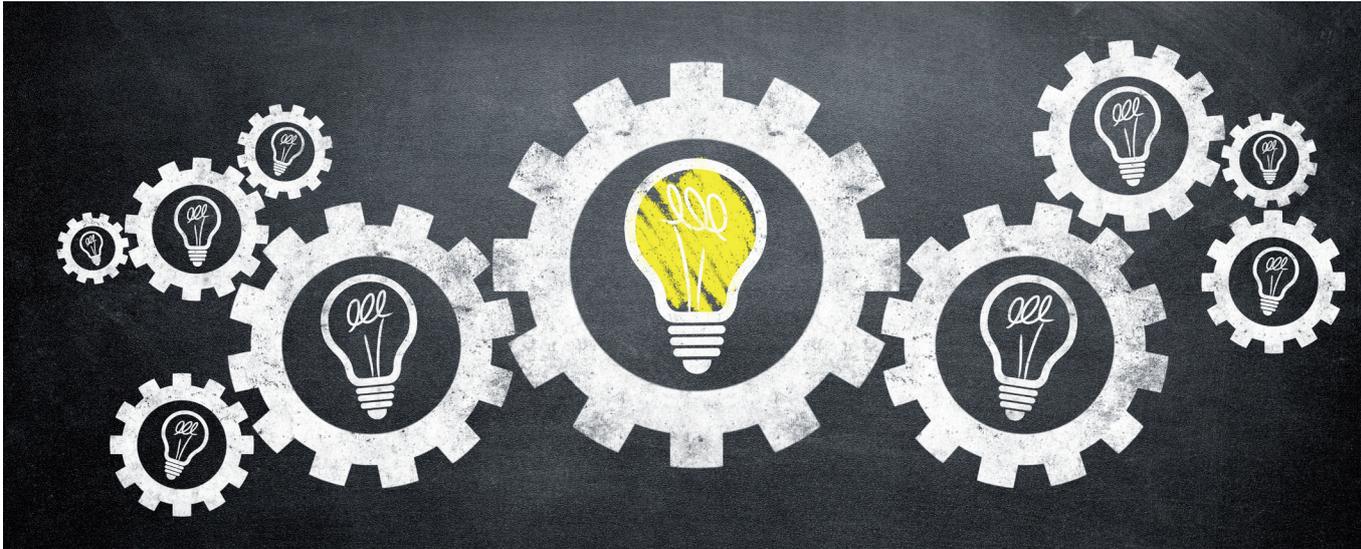
Ein Team, das gemeinsam nach vorne schaut. Diese Grundeinstellung prägt unser Handeln und damit auch die Qualität, die wir als Dienstleister und Arbeitgeber bieten. So sind wir sehr an einer offenen, wertschätzenden Kommunikation interessiert und zahlen Gehälter, die deutlich

über dem Durchschnitt der Telefonbranche liegen. Auch das gesundheitliche Wohl unserer Mitarbeiter liegt uns am Herzen. Dafür werden von uns Getränke und Obst kostenfrei zur Verfügung gestellt. Denn nur wenn es unseren Mitarbeitern gut geht, können sie die von uns erwartete Gesprächsqualität langfristig gewährleisten.

Unser Ziel ist es, unsere Arbeits- und Weiterbildungsbedingungen so zu gestalten, dass sie eine Vorbildfunktion für die gesamte Telefondienstleistungsbranche haben.



Für den guten (An)Ruf



## Wissen ist der entscheidende Faktor für unseren Erfolg

Das Wissen der Belegschaft ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg von INFON.

Wer talentiert ist, verdient eine Chance. Wir fördern unsere Mitarbeiter gezielt und schulen diese in regelmäßigen Abständen. Denn je mehr Wissen jedem Mitarbeiter zur Verfügung steht, desto kompetenter können die Fragen der Kunden beantwortet werden. Zusätzlich werden unsere Mitarbeiter auch in der Rhetorik geschult, denn ein professionelles und freundliches Auftreten ist unser tägliches Handwerkszeug. Darüber hinaus erhalten unsere Mitarbeiter auch Schulungen von unseren Kunden. Dies stärkt neben dem Wissenstransfer auch die Bindung zum Kunden.

### Kompetenzsicherung

Unsere Mitarbeiter erhalten eine umfassende Startschulung. Erfahrene Mentoren begleiten die neuen Mitarbeiter. Dazu gehört eine mehrwöchige Hospitation.

So werden die neuen Mitarbeiter intensiv mit allen Anforderungen vertraut gemacht und profitieren direkt von den Erfahrungen der Mentoren.

### Bonussystem

Für das regelmäßige Wissens-Update finden einmal im Quartal Tests zur eigenen Kompetenzsicherung statt. Für besondere Leistungen erhalten unsere Mitarbeiter Bonuspunkte, für die sie Prämien erhalten.

### Mitarbeiterbeurteilung

Jeder Mitarbeiter hat ein Recht auf Orientierung und Entwicklung. Deshalb haben Mitarbeiterbeurteilungen bei INFON einen sehr hohen Stellenwert und gehen grundsätzlich mit einem konstruktiven persönlichen Gespräch einher. Dabei werden auch die Wünsche und Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeiter angesprochen und überlegt, ob diese in den Arbeitsalltag integriert werden können.



# FUTURE LOADING...

0%

100%



## Next Steps bis 2025

Das Zauberwort für die Zukunft heißt nicht nur Digitalisierung. INFON baut eine Marke im Telefonservice-Bereich der technischen Anrufe auf und geht in diesem Bereich insbesondere auf die deutschsprachigen Stadtwerke ein und unterstützt diese bei der Kundenanfrage zur Breitbandförderung mit Know How. Zudem erweitern wir unsere neue Meldestelle für Gas- und Wassernotrufe indem wir weitere Mitarbeiter speziell zu diesem Thema fortbilden.

Auch das Kundenspektrum des Gesundheitsmanagements werden wir in den kommenden Jahren weiter ausbauen.

Wir wollen die Bekanntheit von INFON gemeinsam mit den bestehenden Kunden, Neukunden und Mitarbeitern steigern. Wir wollen jedem Anrufer persönlich begegnen, einen schönen Moment am Telefon bereiten und ihm eine Lösung für sein Anliegen anbieten. Wir möchten der besondere Dienstleister im Telefonservice sein.



Für den guten (An)Ruf



Wir freuen uns auf Sie.

*Kontaktieren Sie uns  
gerne.*

Ihr Ansprechpartner: *Bodo Kröger*  
Tel.: 040 547 48 - 322  
Fax: 040 547 48 - 150  
E-Mail: [bk@infon.de](mailto:bk@infon.de)



contact us!

INFON hilft Ihnen,  
rund um die Uhr an 365 Tagen  
eine kontinuierliche, kompetente  
Erreichbarkeit Ihres Unternehmens  
zu gewährleisten.

*Wir haben Zeit für Sie.  
Kontaktieren Sie uns  
gerne.*

Ihr Ansprechpartner: *Bodo Kröger*  
Tel.: 040 547 48 - 322  
Fax: 040 547 48 - 150  
E-Mail: [bk@infon.de](mailto:bk@infon.de)



Für den guten (An)Ruf