

Ebuero – das virtuelle Sekretariat

Braucht jedes Unternehmen ein eigenes Sekretariat? Nein, sagt Holger Johnson. Er selbst ist Unternehmer und hat ein Problem erkannt, das vor allem kleine Betriebe betrifft: Eine Sekretärin mit Büro, Schreibtisch, Telefon und PC ist oft zu teuer – jedenfalls dann, wenn sie nur ein paar Stunden am Tag tatsächlich Anrufe entgegennimmt. Trotzdem wollen die meisten Unternehmen eine Sekretärin nicht durch eine unpersönliche Mailbox ersetzen, denn ein echter Kontakt schafft Nähe und Vertrauen. Mit seinem deutschlandweiten Büroservice, der ebuero AG, hat Holger Johnson Abhilfe geschaffen. Professionelle Sekretärinnen und Sekretäre nehmen die Anrufe im Namen des Kunden vom Berliner ebuero aus entgegen und bearbeiten sie so, wie es mit dem Kunden abgesprochen ist.

Günstiger Service und qualifizierte Leistung

Herzstück dieses Konzepts ist eine spezielle Software, die Angaben zu den am häufigsten gestellten Fragen und die Namen von VIPs der Firma speichert. Die Software erkennt außerdem anhand der anrufenden Telefonnummern sofort, um welchen Kontakt es sich handelt und zeigt die entsprechenden Angaben dazu auf dem Bildschirm. Entweder verbindet der ebuero-Mitarbeiter den Anrufer direkt mit seinem Gesprächspartner oder vermerkt in einer Gesprächsnotiz den Grund des Anrufs und informiert den Kunden per Mail oder SMS. So ist es möglich, dass nur eine Person die Sekretariatsaufgaben mehrerer Büros übernehmen kann und dabei die Kerndienstleistungen vollständig erfüllt. Die Anrufer selbst merken dabei nicht, dass sie beispielsweise nicht wirklich mit dem persönlichen Sekretariat des Gesprächspartners in Leipzig, sondern mit einem ebuero-Mitarbeiter in Berlin verbunden sind. Die Kunden zahlen für den Service eine monatliche Grundgebühr. Auch 24-Stunden- und Wochenendservice sind möglich.

„Aufgrund meiner eigenen Erfahrungen als Unternehmensgründer wusste ich sehr gut, dass gerade kleine Unternehmen, Freiberufler und Start-ups einen echten Wettbewerbsnachteil gegenüber den großen Playern haben“, erklärt Holger Johnson seine Idee. „Wo mittelständische Unternehmen eine dicke aber kostenintensive Personaldecke haben, müssen die Kleinen jederzeit selbst zum Hörer greifen. Und das auch während eines Meetings, im Verkaufsgespräch, bei Krankheit oder im Urlaub.“

Vom Start-up zum Marktführer

2001 ging das ebuero online und hat sich seitdem mit über 250 Mitarbeitern zu Deutschlands Marktführer im Bereich Sekretariatsservice entwickelt. Unterstützt wurde Holger Johnson von Günter Faltin, Professor für Entrepreneurship an der Freien Universität Berlin. Mittlerweile hat Johnson bereits mehr als ein Dutzend Firmen gegründet. Ein eigenes Büro besitzt er immer noch nicht. Ihm reichen Laptop, Handy – und sein virtuelles Sekretariat.