



GLOBAL OFFICE
BASISPRESSEMAPPE

INHALT

(Stand Dezember 2025)

I. Die global office-Leitbilder	Seite 03
II. Die global office-Philosophie: Passion, Konzeption, Mission	Seite 04
III. Das global office-Presseportrait	Seite 05
VI. Aktuelle Pressemitteilungen	Seite 10
V. Medien über uns	Seite 15
VI. Soziales Engagement.	Seite 16

Pressekontakt



Anke Westerveld
anke.westerveld@global-office.de

+49 2602095004 193
+49 1711889635



Bildtitel: global office Leitbilder
 Bildquelle: global office GmbH

I. Die global office-Leitbilder

Exzellenter Service durch persönliche Kommunikation – KI-gestützt, hybrid und immer in Verbindung mit echten Menschen. So versteht global office seinen Ansatz und sein Kerngeschäft als Telefon-Dienstleister.

Unser wertvollstes Produkt ist Individualität, denn im Service macht der Mensch den entscheidenden Unterschied. Auch unsere Leitbilder basieren auf einer Unternehmensphilosophie, die den Menschen konsequent in den Mittelpunkt stellt.

Unsere Leitbilder

- Direct Feedback – Wir hören zu und sprechen ehrlich miteinander.
- Truth Speaking – Wir reden miteinander, nicht übereinander.
- Positive Thinking – Wir sehen Chancen, nicht nur Probleme.
- Commitment – Wir stehen zu unserem Wort und handeln verlässlich.
- Free Opinions – Unterschiedliche Sichtweisen bereichern uns.
- Transparency – Offenheit schafft Vertrauen und Klarheit.
- Development – Wir lernen, wachsen und entwickeln uns stetig weiter.
- Teamspirit – Gemeinsam erreichen wir mehr, Hand in Hand.

II. Die global office-Philosophie: Passion, Konzeption, Mission

Passion: gute Beziehungen durch Kommunikation, die den Menschen im Fokus behält

Der persönliche Dialog steht bei global office schon immer im Vordergrund, heute erweitert um moderne, KI-gestützte Kommunikationslösungen. Ob über Telefon, Chat oder Voicebot: Ziel ist eine hybride, natürliche Gesprächsführung, die Servicequalität, Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit nachhaltig verbessert. Seit 2008 entwickelt global office dafür intelligente Systemlösungen auf Basis cloudbasierter Datenbanken und digitaler Plattformen. Die Philosophie dahinter: Mit Leidenschaft und Konzept echten Mehrwert schaffen – durch Technologie, die den Menschen in den Fokus stellt und KI als Support, nicht als Ersatz für menschliche Interaktion versteht.

Konzeption: funktionierender Kundendialog – intelligent vernetzt.

In einer Welt zunehmender Automatisierung funktioniert der Touchpoint Telefon immer weniger. Dabei kommt es gleichzeitig immer mehr auf die Beziehungsqualität an. Standardisierte Ansagen, lange Warteschleifen und digitale Hürden bremsen Kundenanliegen aus – und damit auch Vertrauen und Bindung. global office setzt hier gezielt an: Mit hybriden Lösungen aus menschlicher Servicekompetenz und KI-gestützter Sprach- und Chatbot-Technologie werden Kommunikationsbarrieren abgebaut und Dialoge wieder persönlich erlebbar gemacht – rund um die Uhr, in natürlicher Sprache und auf allen Kanälen. Ob Gesprächsannahme, qualifizierte Terminvereinbarung oder komplexe Kundendialogprozesse – global office entwickelt Konzepte für modulare Services, die sich nahtlos in bestehende Strukturen einfügen und individuell skalieren lassen. So wird aus effizienter, automatischer Konversation – immer dann, wenn sie gewünscht wird – wieder echte Verbindung in natürlicher Sprache – menschlich, intuitiv und empathisch.

Mission: Digitalisierung als sinnvolle Ergänzung, nicht als Ersatz für Sozialkompetenz im Service

global office sorgt dafür, dass Unternehmen jederzeit erreichbar bleiben – effizient und serviceorientiert. Nicht die KI-gestützte Technik steht im Mittelpunkt, sondern der Mehrwert für unsere Kunden, die sich bei unserer Dienstleistung frei zwischen Voicebot und echten Menschen entscheiden können. Gute Kommunikation ist die Grundlage starker Kundenbeziehungen. Sie kann heute vielfach automatisiert werden – sollte aber nie vollständig unpersönlich sein. Deshalb verfolgt global office einen hybriden Ansatz: KI-gestützte Systeme bieten schnelle, konsistente Informationen. Wenn es komplex oder emotional wird, übernehmen qualifizierte Mitarbeitende – sensibel, empathisch, kompetent und in natürlicher Sprache.

III. Das global office-Presseportrait

Kurzportrait

global office übernimmt mit speziell geschulten „Telefonengeln“ die persönliche Betreuung von Telefonaten und E-Mails – unterstützt von KI-gestützten Voice- und Chatbots.

Routineanfragen werden automatisiert bearbeitet, während unsere Agentinnen und Agenten sich auf echte, natürliche Dialoge konzentrieren. So vereinen wir maximale Erreichbarkeit mit individueller Betreuung. Unser hybrider Ansatz verbindet Mensch und Technologie, schafft verlässliche Informationen, stärkt die Kundenbindung und ermöglicht exzellente Serviceerlebnisse.

Daten & Fakten

Per Stand Dezember 2025 verfügt global office über 39 Standorte in Deutschland und 15 in Österreich. Die global office-Gruppe besteht aus sechs Gesellschaften in Deutschland, Österreich und Namibia. In Deutschland sind 86 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, davon 26 Verwaltungsmitarbeiter und 60 eigene Dialog-Center-Agenten. In Windhoek, Namibia, sind 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.

Pro Jahr führt global office aktuell 2,8 Millionen Gespräche für rund 1.500 Kundenportale und mit einer Kundenzufriedenheit von 98%.

Marktsegment

global office betreut namhafte Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen: von Autohäusern aller Marken über die deutsche und österreichische Spitzenhotellerie bis hin zu Energieversorgern, Kliniken, Versicherungen, Bildungseinrichtungen wie der IHK und diversen Franchisesystemen. Dank hoher Servicequalität und des hybriden Kommunikationsansatzes wächst die Kundenbasis kontinuierlich. Besonders stark expandiert global office bei Verbundgruppen, Einkaufsgesellschaften, Filialstrukturen und Franchisesystemen – dort, wo sowohl hohes Anrufvolumen als auch komplexe, individuelle Kommunikationslösungen gefragt sind.

Technologie und Service bei global office

Mit modernen KI-Technologien kombiniert global office persönliche Betreuung und schafft so neue Maßstäbe in der Kundenkommunikation.

Voicebot als Kernelement

Der Voicebot nutzt u. a. die Conversational AI Suite der Telekom, um Routineanfragen automatisiert zu bearbeiten und Anrufe effizient vorzuqualifizieren. Dadurch können sich die „Telefonengel“ auf komplexe Anliegen konzentrieren, während die persönliche Kommunikation zentraler Bestandteil des Services bleibt.

Vorteile der Conversational AI Suite:

- Automatisierung von Routineanfragen und Anrufvorqualifikation
- Kostenreduktion durch optimierten Personaleinsatz
- 100% Verfügbarkeit auch bei hoher Auslastung
- Konsistente und verständliche Auskünfte rund um die Uhr
- DSGVO-konforme Lösungen „Made in Germany“, orientiert an den KI-Leitlinien der Telekom

Funktionsweise

Der Voicebot basiert auf fortschrittlichen Business-GPT-Modulen und verwendet Sprachsynthese sowie Transkription. Der Prozess umfasst:

- Erfassung der Kundenanfrage in natürlicher Sprache
- Analyse und Strukturierung der relevanten Informationen durch die KI
- Ausgabe einer präzisen, kontextbezogenen Antwort oder Weiterleitung komplexer Anliegen an menschliche Mitarbeiter
- Kontinuierliche Verbesserung der Leistung durch Training und Feedback
- Anwendungsbereiche

Der Voicebot unterstützt u.a. bei:

Automatischer Terminvereinbarung und -verwaltung
Bereitstellung standardisierter Informationen (z. B. Öffnungszeiten)
Vorqualifikation von Anrufern und Weiterleitung an zuständige Mitarbeiter

Ausblick

Die Voicebot-Integration befindet sich in einer kontinuierlichen Weiterentwicklung, um weitere Kommunikationsprozesse zu automatisieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. global office legt besonderen Wert auf eine enge, individuelle Projektbetreuung und professionelle Steuerung, was eine passgenaue Integration der KI-Lösungen in bestehende Dienstleistungsportfolios ermöglicht. Dies stellt einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil gegenüber Anbietern dar, die Implementierung und Monitoring weitgehend automatisiert überlassen.

global office als Franchisegeber

Um das erfolgreiche Dienstleistungskonzept von global office zu multiplizieren, ist global office seit 2010 als Franchisegeber engagiert und wurde für herausragende Leistungen in der Aufbauphase des Franchisekonzeptes im Jahr 2015 vom Deutschen Franchise Verband zum „Besten jungen DFV-Franchisesystem der letzten fünf Jahre“ prämiert. Das Unternehmen ist seit rund 10 Jahren in verschiedenen Gremien und Ausschüssen des Franchiseverbandes vertreten (Expansion, Recht, Qualität & Ethik).

Auszeichnungen innerhalb der Franchisewirtschaft

- Franchise-Branchensieger in der FOCUS Money-Studie DEUTSCHLAND TEST Juli 2019
- Nominiert für den Green Award des Deutschen Franchiseverbandes 2022
- Nominiert für den Nachhaltigkeitsaward des Deutschen Franchiseverbandes in 2023

Seit Mai 2025 ist global office mit Maria Linz-Bender (global office Head of Marketing/Franchise) als Vizepräsidentin im Vorstand des Deutschen Franchiseverbandes vertreten.



Bildtitel: Vorstand des Deutschen Franchiseverbandes mit Vizepräsidentin Maria Linz-Bender (4. von links)
Bildquelle: Deutscher Franchiseverband

Auszeichnungen und Preise

Seit 2009 hat global office zahlreiche Auszeichnungen und Prämierungen für seine Leistungen erhalten.

- 2009 Innovationspreis IT CEBIT
- 2012 EuroCloud-Award
- 2014 erstmalige Zertifizierung für die Vollmitgliedschaft im Deutschen Franchiseverband
- 2015 DFV-Award „Bestes junges Franchisesystem der letzten 5 Jahre“
- 2016 F&C Award in Gold für Partnerzufriedenheit
- 2016 FOCUS MONEY Branchensieger Deutschlandtest Franchise
- 2021 erfolgreiche Re-Zertifizierung als Vollmitglied beim Deutschen Franchiseverband
- 2021, 2022, 2023 erfolgreiche Zertifizierung durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie mit Prüfsiegel für „Gesicherte Nachhaltigkeit und Investition in die Zukunft“
- 2022 und 2023 nominiert für den Nachhaltigkeitspreis des Deutschen Franchiseverbandes
- 2023 nominiert für die Juryliste für den Großen Preis des Mittelstandes
- 2023 nominiert und unter den TOP 10 für den SUSTAINABLE HOSPITALITY AWARD 2023
- 2024 erfolgreiche Zertifizierung durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie mit Prüfsiegel für „Gesicherte Nachhaltigkeit und Investition in die Zukunft“
- 2025 erfolgreiche Zertifizierung durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie mit Prüfsiegel für „Gesicherte Nachhaltigkeit und Investition in die Zukunft“
- 2026 erfolgreiche Zertifizierung durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie mit Prüfsiegel für „Gesicherte Nachhaltigkeit und Investition in die Zukunft“



Entwicklungsgeschichte: global office als Franchisegeber und Arbeitgeber

- 2015 Prämierung des Deutschen Franchiseverbandes, „Bestes junges DFV-Franchisesystem der letzten 5 Jahre.“
- 2016 Prämierung mit dem F&C-Award Gold durch das internationale Centrum für Franchise und Cooperation an der Uni Münster.
- 2018 Systemcheck und erfolgreiche Re-Zertifizierung als Voraussetzung für die Vollmitgliedschaft im Deutschen Franchiseverband, vergleichbar einem "Franchise-TÜV", der alle zwei Jahre durchgeführt wird.
- 2019 Die FOCUS Money-Studie zeichnet global office im Juli 2019 als eines der besten Franchise-Unternehmen Deutschlands aus. global office gehört als Premiumanbieter für zuverlässige Erreichbarkeit nicht nur zu den besten Adressen des Call Center-Sektors, sondern steht mit dem höchsten Score in seiner Branche nun auch an der Spitze der deutschen Franchise-Industrie.
<http://www.deutschlandtest.de/franchise/>
- 2020 erneute Zertifizierung als Vollmitglied des Deutschen Franchiseverbandes mit bisher besten Ergebnissen bei der Zufriedenheitsbefragung der Franchisenehmer
- 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026 Zertifizierung für Gesicherte Nachhaltigkeit durch das Deutsche Institut für Nachhaltigkeit und Ökonomie
- 2023 Systemcheck und erfolgreiche Re-Zertifizierung als Voraussetzung für die Vollmitgliedschaft im Deutschen Franchiseverband, vergleichbar einem "Franchise-TÜV", der alle zwei Jahre durchgeführt wird.
- 2023 kununu TOP COMPANY Score als Arbeitgeber
- 2024 kununu TOP COMPANY Score als Arbeitgeber
- 2025 kununu TOP COMPANY Score als Arbeitgeber



IV. Aktuelle Pressemitteilungen

www.global-office.de/presse/

Pressearbeit bei global office

global office informiert regelmäßig über Unternehmensentwicklungen, innovative Services und Branchenaktivitäten über seinen Pressebereich auf der Website. Unter www.global-office.de/pressemitteilungen stehen aktuelle Mitteilungen zum Download bereit.

Zu den jüngsten Themen zählen unter anderem:

- Erfolgreicher Auftritt auf der Messe Frankfurt 2025: Präsentation der hybriden, KI-gestützten Kommunikationslösungen.
- Wahl von Maria Linz-Bender zur DFV-Vizepräsidentin 2025: Ein Zeichen für gelebte Qualität und Engagement in der Franchise-Wirtschaft.
- Re-Zertifizierung für Nachhaltigkeit und Innovation 2025: Erfolgreiche Verbindung wirtschaftlicher, ökologischer und sozialer Ziele.

Der Pressebereich bietet somit einen umfassenden Einblick in die Aktivitäten, Erfolge und Innovationen von global office.





GLOBAL OFFICE Pressemitteilung



Frankfurt, 06.11.2020/04.2025

Frankfurt Messe: global office präsentiert HY-Systemen Franchisekonzept auf der FEN 10020

Frankfurt Messe – Auf der Franchise Expo FEN 2025 präsentiert sich global office nicht nur erneut erfolgreich als führender Dienstleister für professionelle Kundenkommunikation, sondern vor allem als Franchisinggeber mit einer attraktiven Lizenzmöglichkeit für Gründerinnen und Gründer. Eike Krieger, Dennis Schmitt und Janek Meierwald bringen ihre Vorteile für potenzielle Kunden rund herum: Gespräche und wertvolle Informationen, die auch für die Übernahme eines global office Franchisepartners interessant sind.

Die Zukunft ist hybrid

Mit seinen Telefonaten, die seit 2015 durch die weltweit bestmöglichen Hybrid-Lösungen der Deutschen Telekom unterstützt werden, steht global office für einen neuen, hybriden Ansatz. Medienschaffler schaffen positive Erlebnisse in der Business-Kommunikation von mehrfachen Telefonaten, 43 gestützten Services und intelligenten Schnittstellenlösungen – ein Konzept, das sowohl B2B als auch Kundenunternehmen begeistert und Menschen viel Spaß bereithalten lässt.

global office als Unternehmenskultur-Champion steht bei der guten Zukunft

Die zukunftsorientierte und hochperformante Kommunikation unter 100 Mitarbeitern ist gerade jetzt ein zentraler und attraktiver Punkt für die Gründung eines eigenen Unternehmens unter der global office-Flagge.



Steffen global office am Mainmarkt am Rheinsteinturm
Stefan global office GmbH

Über die deutsche Franchise-industrie:

Mit einem Umsatz von knapp 150 Milliarden bekundet die Franchisewirtschaft einen hohen Aufwandsanteil in Public, Medien und Öffentlichkeit. Die fortschreitende Professionalisierung, die in den letzten Jahren im Bereich Franchise Franchising, Marketing und Franchisepartnerschaften zu beobachten ist, kann die kooperative Zusammenarbeit aller Beteiligten untereinander verbessern die Franchisebranche in Deutschland aus.

Über global office

global office gehört mit über 60 Standorten in Deutschland, Österreich und Mexiko zu den führenden Anbietern für professionelle telefonische Kundenkommunikation. Die hybride Lösung kombiniert die Superkraft Mensch mit intelligenter KI - für eine neue Balance aus Effizienz und echter Hilfe. Ziel jedes Gesprächs: ein konkretes Ergebnis wie Termin, Buchung oder Antwort.



Kontakt:

Stefan Wimmer
Head of Public Relations
info.wimmer@global-office.de
+49 171 1099030



© 2023 global office GmbH

V. Medien über uns

<https://www.global-office.de/medienueberuns/>

Medien über uns

global office wird regelmäßig in Fach- und Wirtschaftspublikationen vorgestellt, insbesondere in den Medien der Verbände, denen global office angeschlossen ist.

Journalisten berichten über unsere innovativen Kommunikationslösungen, den Einsatz von KI und die Arbeit unserer „Telefonengel“.

Auf www.global-office.de/medienueberuns finden Interessierte ausgewählte Artikel, Interviews, Reportagen und Filmbeiträge.

Zu den letzten Beiträgen gehören unter anderem:

prognos BUYWERK: Voicebots in der Hotellerie: Warum jetzt der richtige Zeitpunkt ist, um neu zu denken (2025)

Deutsche Telekom Medien: Telefonengel von global office werden durch KI unterstützt (2025)



VI. Soziales Engagement

<https://global-office.de/soziales-engagement>

Soziales Engagement bei global office

global office engagiert sich über das operative Geschäft hinaus für nachhaltige Entwicklung und soziale Verantwortung — lokal und global. Auf der Seite „Soziales Engagement“ präsentieren wir unsere Initiativen und Projekte, mit denen wir echten Mehrwert für Menschen und Gesellschaft schaffen.

Gemeinsam mit der Stiftung FLY & HELP unterstützen wir den Aufbau einer Schule im Norden Namibias — um Bildung, Chancen und eine stabile Zukunft für Kinder aus einer benachteiligten und vom Klimawandel betroffenen Region zu ermöglichen.

Soziales Engagement – Projekte im Überblick

- 2020 – Start des Schulprojekts in Otjirumbu/Namibia gemeinsam mit FLY & HELP.
- 2021 – Eröffnung der ersten drei Klassenräume; Unterricht für rund 85 Kinder.
- 2022 – Installation einer solarbetriebenen Trinkwasserpumpe.
- 2023/2024 – Fertigstellung einer neuen Kochstelle mit Essbereich.
- 2025/2026 – Bau von Sanitäranlagen zur weiteren Verbesserung der Lern- und Lebensbedingungen.

