

# Schnelle Hilfe – wenn's drauf ankommt

Der Branchenspezialist mmOrthosoft stellt mit seiner „Helpline“ ein neues Betreuungskonzept vor. Von Dipl.-Ing. (FH) Michael Martin

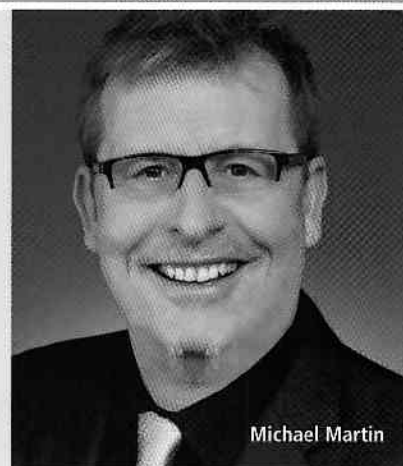
**Wer hat das nicht auch schon erlebt: Der Computer macht nicht, was er machen soll. Die vermeintlich zuständige Hotline ist besetzt, und erst nach mehreren Versuchen ist der Servicemitarbeiter zu erreichen. Nachdem der Ratsuchende sein Problem ausführlich geschildert hat, wird er zu seiner Überraschung davon in Kenntnis gesetzt, dass man an der falschen Adresse ist und er sich an anderer Stelle Hilfe holen muss – genervte und frustrierte Mitarbeiter sind die Folge.**

In der täglichen Praxis zeigt sich immer wieder, dass die Hotline eines Softwareanbieters bei den unterschiedlichsten Problemen als „Telefonjoker“ genutzt wird. Allerdings sind die zuständigen Hotline-Mitarbeiter in der Regel nur mit dem Softwareprodukt und dessen Funktionen vertraut. Häufig genügt dann eine kurze Antwort, damit der Anwender sofort weiterarbeiten kann. Technische Fragen, z.B. bei Komplikationen mit Hardwarekomponenten oder Störungen beim Betriebssystem, können sie meist nicht beantworten und müssen deshalb an einen anderen Ansprechpartner verweisen. So ist bei Problemen mit dem PC, dem Drucker oder dem Betriebssystem normalerweise der lokale IT-Partner des Unternehmens zuständig. Handelt es sich um komplexere Aufgabenstellungen muss unter Umständen erst die Zuständigkeit geklärt werden. Als Kunde hat man da schnell das Gefühl zwischen allen Stühlen zu sitzen.

Dass es auch anders geht, zeigt der Branchenanbieter mmOrthosoft. Mit seiner „Helpline“ etablierte er ein neues Kundendienstkonzept, um seinen Anwendern mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Über die neue „Helpli-

## MICHAEL MARTIN – MMORTHOSOFT

Die Branchenlösung mmOrthosoft wird nach eigenen Angaben von über 1.000 Kunden und mehr als 10.000 Anwendern in Sanitätshäusern, Orthopädie- und Rehathechnik, Orthopädie-Schuhtechnik und medizintechnischem Fachhandel eingesetzt. Das flexible Modulsystem ermöglicht eine individuelle, auf die Betriebsgröße zugeschnittene Zusammenstellung sowie eine schnelle Aktualisierung und Anpassung an Markterfordernisse. Weitere Informationen unter: [www.mmorthosoft.de](http://www.mmorthosoft.de).



Michael Martin

ne“ erhält man umgehend Auskunft zu allen Fragen, die das Programm und seine Anwendung, aber auch die Hardwarekomponenten betreffen. Darüber hinaus werden für die Kunden alle Anfragen in einer F&A Datenbank dokumentiert, so dass diese online auf die bereits gesammelten Erfahrungen zurückgreifen können. Eine direkte Anbindung aus dem Programm sowie ein automatisch gesteuerter Rückmeldedienst gewährleisten, dass man schnell und unkompliziert Kontakt mit der Helpline aufnehmen kann. Die telefonische Beratung über die „Helpline“ ist ein zusätzliches Serviceangebot, das nach zeitlichem Aufwand abgerechnet wird.

### Online-Hilfe und Fernwartung

Als weitere Option bietet mmOrthosoft eine Online-Betreuung, über die eine Vielzahl von Dienstleistungen ohne großen zeitlichen Aufwand und meist auch ohne Zusatzkosten genutzt werden kann. Das spart dem Kunden Zeit, Nerven und teure Servicefahrten. Besteht eine Vereinbarung zur Fernwartung, können die

Mitarbeiter von mmOrthosoft über das Internet direkt auf das Programm zugreifen und auf Fehlersuche gehen, ohne dass der laufende Betrieb beeinträchtigt wird.

### Schulungen und Seminare

Nicht selten vergessen auch mit dem Programm vertraute Mitarbeiter, wie selten genutzte Funktionen angewendet werden. Doch schon eine weitergehende Beratung, z.B. zur Bedienung einzelner Programmfunktionen, wäre eine zusätzliche Leistung, die nur im Rahmen von kostenpflichtigen Schulungen vermittelt wird. Es lässt sich also viel Geld sparen, wenn man den Mitarbeitern nicht nur die Grundkenntnisse zur Benutzung einer Software vermittelt, sondern zumindest einen Ansprechpartner im Unternehmen mit regelmäßigen Schulungen und Seminaren über den aktuellen Stand der Software auf dem Laufenden hält. mmOrthosoft bietet seinen Kunden individuelle Schulungen vor Ort oder im eigenen Seminarzentrum sowie kostengünstige Video-Trainings über das Internet an. **GP**