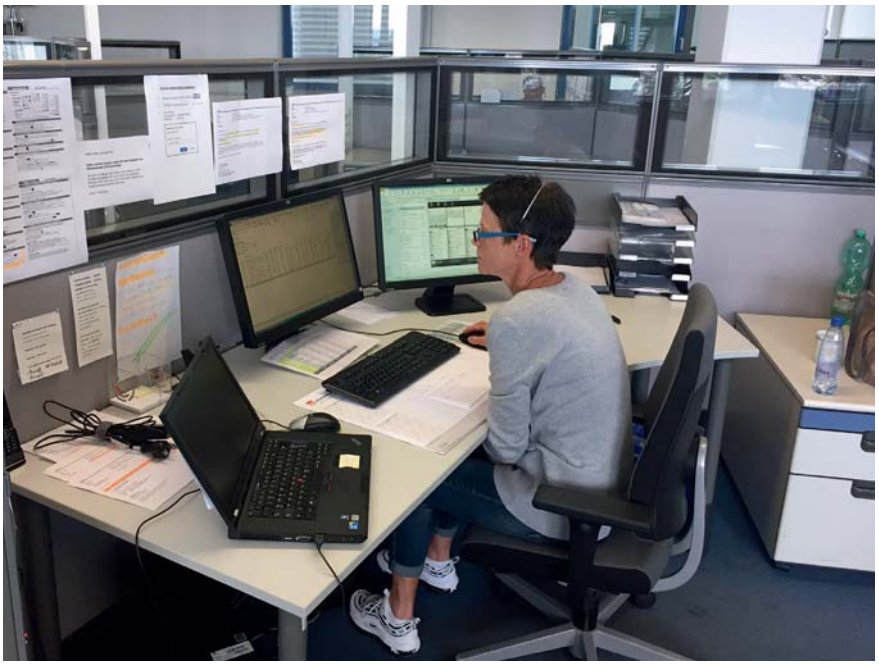
Ihnen werden wir helfen

Kunden-Hotlines | Die Hotline ist die Schnittstelle zwischen Kunden und Anbieter. Ihre Qualität ist entscheidend für die Aftersales-Kundenzufriedenheit. Wie eine Hotline organisiert sein muss, erklärt Klaus König von Werbas.

Kurzfassung

Für Softwareanbieter wie Werbas ist eine funktionierende Hotline ein wichtiges Kundenbindungsinstrument. Nach Möglichkeit soll der Kunde nur einmal anrufen müssen um sein Problem zu lösen. Eine Herausforderung.



Fotos: Werbas

Die Hotline ist der wichtigste Draht zum Kunden im Aftersales-Geschäft. Qualität und Kompetenz müssen die Hotline auszeichnen.

Mit dem Verkauf eines Produkts ist der Kundenservice noch längst nicht beendet. Wer langfristig im Markt bestehen möchte, muss sogenannte Aftersales-Services anbieten. Quasi die Mutter dieser Services ist die Hotline. Sie ist heute, wie Klaus König, der bei der Werbas AG in Holzgerlingen für Organisation und Marketing verantwortlich ist, weiß, „mehr als eine telefonische Auskunft, denn je nach Branche sind tiefgreifende sachbezogene Kenntnisse für die Arbeit als Callcenter-Agent einer technischen Hotline notwendig“. Umso mehr noch, wenn es sich um die Hotline eines Software-Anbieters für Werkstattorganisationssysteme handelt, denn in der IT-Branche gehören technische Hotlines zum Standard. Insgesamt 13 Mitarbeiter sind im Hotline-Service-Team von Werbas tätig, „Sie machen diesen Job jedoch nicht ausschließlich, sondern leiten unter anderem auch Schulungen, E-Trainings oder führen Software-Installationen bei Kunden durch“, erklärt König. „Damit sind sie auf allen Ebenen immer dicht am Kunden, kennen seine Wünsche und ermöglichen es so, unseren Software-Entwicklern fundiertes Feedback zu geben“.

Eine Hotline muss man auch per Mail erreichen können. Auch dann muss die Antwort prompt erfolgen.

Bei Anwendungsproblemen der Werbas-Software kann eine E-Mail mit Problembericht generiert werden.

Hat ein Kunde Probleme mit der Installation oder den Betrieb der Werbas-Software, ist nach wie vor der einfachste Weg, einen Servicemitarbeiter zu kontaktieren, das Telefon. „Viele stellen ihre Frage aber auch per E-Mail", berichtet König. „Man hat hier auch die Möglichkeit, aus dem Produkt heraus bei der Anwendung eine E-Mail zu generieren. Vorteil ist hier, dass ein Problembericht uns automatisch mitgesendet wird."

Rückruf nach einer Stunde

„Kommt eine Anfrage herein, sind unsere Mitarbeiter angehalten, die Dringlichkeit des Problems zu kategorisieren", so König. „So kann der Kunde sicher sein, dass ihm bei völligem Stillstand seines Systems so schnell wie möglich geholfen wird." Weiterhin erfassen die Hotline-Mitarbeiter die Art der Probleme und nehmen sie, falls nicht sofort eine Lösung möglich ist, auf. Nach einer Analyse wird anschließend eine Lösung erarbeitet. Danach erfolgt der Rückruf beim Kunden. Das ist meist schon nach einer knappen Stunde der Fall. Ein Großteil der Probleme – am Tag gehen etwa 80 bis 120 Anrufe bei der Werbas-Hotline ein – wird dann zusammen mit dem Kunden zu 90 Prozent per Fernwartung durch Aufschaltung auf Kundenrechner über „GotoAssist" oder mündlich am Telefon behoben.

Angebote zum Praxistraining

„Bei einem gewissen Teil der Anfragen handelt es sich um Kunden, die noch Anwenderprobleme mit einer neu-installierten Software haben", sagt König. „Deshalb wird zuerst analysiert, ob es sich um ein internes Software-Problem oder schlicht um fehlende Kenntnisse im Umgang mit der Software handelt. Liegt Letzteres vor, empfehlen wir dem Kunden, an einem unserer Trainings teilzunehmen." Das sogenannte Praxis-Akademie-Trainingsangebot kann in Katalogform auf der Webseite von Werbas jederzeit abgerufen werden. „Vor allem Neukunden haben in der Regel die meisten Fragen", weiß König. „Sie betreffen meist die Funktionalität der Software und am wenigsten Installations- oder Software-Probleme. Sowohl Kunden mit als auch ohne Software-Service-Vertrag empfehlen wir dann, zuerst unser Trainingsangebot wahrzunehmen." Wer dennoch eine Beratung möchte, aber keinen Servicevertrag besitzt, kann eine kostenpflichte Rufnummer nutzen. Für Anwender mit Software-Service-Vertrag sind alle Kosten für den Hotline-Service jedoch bereits abgegolten.

Anfrage über Kundenportal

Eine weitere Hilfe von Werbas ist, dass Service-Vertrag-Kunden über das Hotlineportal „Customer Access" ihre Anfragen direkt selbst eingeben können. Dazu muss einmalig ein Zugang eingerichtet werden. Neben einem direkten Draht zu Werbas besteht dann auch die Möglichkeit, auf das Kunden-Center und die dort hinterlegten Erklär-Videos zuzugreifen.

„Allen unseren Kunden empfehlen wir darüber hinaus, unabhängig, ob sie einen Servicevertrag haben oder nicht, zunächst auf YouTube oder bei unseren FAQ nachzusehen, ob das bei ihnen aufgetauchte Problem hier nicht bereits mit einem Lösungsweg beschrieben ist", sagt König. „So können sie zunächst selbst eingrenzen, wo das Problem liegen könnte. Das spart Zeit, vor allem für Anwender, die keinen Servicevertrag abgeschlossen haben." Auch außerhalb der Hotline-Zeiten kann beides sehr nützlich sein.

Klaus König, bei der Werbas AG in Holzgerlingen für Organisation und Marketing verantwortlich, ist auch für die Hotline verantwortlich.

„Das Ziel unserer Hotline ist es, dass der Kunde nicht gezwungen ist, ein zweites Mal anzurufen", erklärt König. „Aus diesem Grund ist die Hotline nur mit unseren hauseigenen Experten besetzt und wird von uns hier in Deutschland betrieben. Daneben haben wir in der Schweiz noch eine italienisch- und französisch-sprachige Hotline."

Marcel Schoch

Qualitätskriterien Hotline

- Schnelle Reaktionszeiten
- Kompetente Mitarbeiter
- Step-by-Step-Hilfe
- Informationsmaterialien auf verschiedenen Medien
- Priorisierung der Dringlichkeit
- Ein Anruf genügt, um das Problem zu lösen

Hella Gutmann und Werbas vereinbaren Zusammenarbeit

Die Hella Gutmann Solutions GmbH und die Werbas AG haben für 2020 eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit getroffen. Sie konzentriert sich zunächst auf das Werkstatt-Management-System Werbas blue und das neu entwickelte digitale Service-Tool macsDIA von Hella Gutmann. macsDIA ist eine speziell für Abläufe im Fahrzeugservice von Hella Gutmann entwickelte Software-Lösung. DIA steht dabei für Digital Interface Assistent. Die Einbindung von macsDIA in Werbas blue wird es zukünftig den Kfz-Profis ermöglichen, alle für Servicearbeiten nötigen technischen Informationen wie digitale Inspektionspläne, Handbücher und für den Service wichtige Daten zum betreffenden Fahrzeug schnell und an mehreren Arbeitsplätzen gleichzeitig online auf mobilen Endgeräten abzurufen. Darüber hinaus können Checklisten bearbeitet und auf dem digitalen Endgerät Protokolle vom Endkunden unterschrieben werden. Anschließend erfolgt eine automatische Ablage im Werbas-Archiv der Werkstatt. Die jederzeitige Zugriffsmöglichkeit auf fahrzeugspezifische Daten durch Mitarbeiter in der Werkstatt wie auch im Büro spart Zeit, Geld und minimiert Fehlerquellen.