

Schuladresse

10.12.2009

Atlantis Schulverwaltung  
Verbesserung des Hotline-Service, Weiterentwicklung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Ihnen heute auf Grund diverser Anregungen unserer Kunden zum Thema „Hotline“ unsere neue, verbesserte Hotline-Organisation vorstellen. Wir werden dieses Verfahren ab Januar 2010 einführen.

Bei der bisherigen Abwicklung gab es folgende „Probleme“, für die wir mit der neuen Organisation Lösungen anbieten werden:

- Bisherige offizielle Hotline-Zeiten begrenzt von 10:00 - 12:00 Uhr. Hier werden wir die Hotline-Zeiten auf unsere üblichen Geschäftszeiten ausdehnen und auch nachmittags für „Notfälle“ telefonisch erreichbar sein.
- In manchen Bundesländern gibt es, um Kosten zu sparen, sogenannte Arbeitskreise bzw. Multiplikatoren, die den Kollegen bei Bedarf weiterhelfen sollen. Problematisch ist die Verfügbarkeit dieser Multiplikatoren, denn diese haben schließlich alle einen „anderen Beruf“. Ferner sind diese Kollegen, auf Grund der Tatsache, dass wir gerne auf Kundenwünsche aus der Praxis eingehen und diese schnell umsetzen, nicht immer in der Lage, alle Neuerungen zu kennen und weiterzugeben.

Die neue Lösung sieht vor, dass künftig nicht nur die Multiplikatoren Hotline-Anfragen an uns richten können, sondern sämtliche Mitarbeiter einer Schule, die zu dem erfragten Thema eine Schulung erfolgreich absolviert haben.

- Aufbau einer Wissens- bzw. Tipps- und Tricks-Datenbank.
- Verbessertes Handbuch, das auf die Praxisfälle und Hotlinethemen eingeht.
- Ein kostenloser Schulungs-/Beratungstag je Bundesland, bei dem wir auf Fragen eingehen und die Neuerungen vorstellen.

Haben Sie bitte Verständnis, dass wir diesen erweiterten Service nicht kostenlos erbringen können. Jede professionelle Hotline bei anderen Firmen wird verrechnet, um zumindest die Personalkosten decken zu können.

Die telefonische Direkthilfe werden wir, wie bereits seit einem halben Jahr praktiziert, zu den bekannten Konditionen über eine 0900-1-Nummer abwickeln.

Viel wichtiger als die telefonische Auskunft in den seltenen „Notfällen“, sind die häufigen Anfragen per Email während der wichtigen Vorbereitungsphasen, z.B. des Zeugnis- oder Statistiktermins.

Hier haben die Schulen künftig, in Erweiterung des bekannten Wartungs- und Hotlinevertrags, zusätzlich zu einem jährlichen Pauschalpreis von € 150 zzgl. gesetzliche MwSt. das Recht, dass alle geschulten Mitarbeiter zu den erweiterten Zeiten Hotline-Emails absetzen können und diese, sofern möglich sofort, spätestens jedoch innerhalb eines Tages, bearbeitet werden.

Bei der Abwicklung der Hotline-Anfragen bitten wir künftig um die Mithilfe Ihrerseits:

- Hotline-Anfragen werden nur gestellt, sofern das Problem auch mit der neuesten Version und in einer frisch gebooteten Hardware-Umgebung nachvollziehbar ist.
- Sofern Sie von uns aufgefordert werden, Ihre gepackte Datenbank über unsere Homepage hochzuladen, muss diese bereits mit der neuesten Version vorinstalliert und das dba-Passwort zurückgesetzt sein.
- Die Anfragen werden mit entsprechenden aussagekräftigen Hardcopies detailliert beschrieben (wenn möglich nur den Teilausschnitt des Bildschirms, bei dem das Problem auftritt).
- Die Hotline stellt keinen Ersatz für eine Schulung dar. Hotline-Fragen werden nur von geschulten Mitarbeitern an uns gerichtet. Bei Personalwechsel bieten wir gerne auch Schulungen an, sofern Sie die Ausbildung neuer Mitarbeiter nicht intern regeln wollen.

Bedenken Sie bitte auch, dass wir, trotz aller „Aktionen“ der Kultusministerien mancher Bundesländer mit diesen Maßnahmen unseren Kunden immer noch eine stabile Wartung und Weiterentwicklung unseres Programms gewährleisten können und wir unsere zeitlichen und inhaltlichen Versprechungen immer eingehalten haben und dies auch künftig tun werden.

Details zu diesem Thema und unsere neuen AGB bzgl. der Hotline werden wir auf unserer Homepage veröffentlichen.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit Ihrem Haus und wünschen Ihnen eine frohe und etwas ruhigere Weihnachtszeit.

Mit freundlichen Grüßen



Dipl. Inf., Math.