



HOTLINE

Dieser Support hat seinen Namen verdient

Hotline heißt heißer Draht. Natürlich schauen wir schon bei der Software-Entwicklung, dass der Draht nicht zu heiß wird, denn wir wollen Ihnen Anrufe möglichst ersparen. Wenn Sie doch einmal Hilfe benötigen, ist freilich ein kompetenter Ansprechpartner für Sie da. Denn wir wissen, dass Kundenzufriedenheit den Erfolg eines Unternehmens sichert.

Was Sie nicht erwartet:

endlose Warteschleifen, teure Sonderrufnummern, standardisierte Autoabfragesysteme, wenig kompetente, unfreundliche Gesprächspartner, Nicht-Zuständigkeit – und abermaliges Verharren in der Warteschleife, bis schließlich das Besetztzeichen erklingt.

Was Sie erwarten können,

sind Respekt, Realismus und Verbindlichkeit: Wir sehen unsere Kunden als Partner mit berechtigten Wünschen und Bedürfnissen. Unsere Aufgabe besteht darin, schnell und zuverlässig zu helfen. Denn wir wollen, dass Sie mit unserem Produkt und Service rundum zufrieden sind. Schon weil in unserer Branche gesetzliche Änderungen schnell umgesetzt werden müssen, ist guter Support eine unverzichtbare Leistung eines Dentalsoftware-Hauses.

Alle Mitarbeiterinnen der Hotline von EVIDENT sind vom Fach, einige mit Weiterbildung zur ZMF oder ZMV. Alle haben Berufserfahrung in der Praxisverwaltung. Exzellente Kenntnisse in der Verwaltungsmaterie sind natürlich genauso Pflicht wie konsequente Kundenorientierung und zuvorkommende, klare Kommunikation.

Wir bilden uns für Sie weiter

Regelmäßig schulen wir unsere Software-Beraterinnen in den verschiedenen Programmteilen und den gesetzlichen Änderungen bzw. neuen Durchführungsbestimmungen rund um die Abrechnung. Auch Kundendienst und lösungsorientierte Kommunikation sind immer wieder Thema der regelmäßigen internen Fortbildungen.

Schnell und verbindlich

Call Center müssen einerseits wirtschaftlich arbeiten, andererseits darf der Kunde nicht lange warten, selbst in den Spitzenzeiten der Quartalsabrechnung. Wir haben uns dafür entschieden, zugunsten eines schnellen Service ein im Verhältnis zur Kundenzahl ungewöhnlich großes Supportteam zu beschäftigen.

Unser Anspruch ist es, Ihnen in höchstens zehn Minuten Gesprächszeit weiterzuhelfen. Lässt sich ein Problem ausnahmsweise nicht unmittelbar lösen, kümmern wir uns in unserer täglichen Konferenz von Programmierern, Technikern und Abteilungsleitern darum. Den Rückruf erhalten Sie dann so schnell wie möglich, in der Regel noch am selben Tag.

Die prompte und verbindliche Beantwortung der Fragen am Telefon, per Fax oder E-Mail ist das Eine. Anhand der Häufigkeit bestimmter Fragen ziehen wir zudem Rückschlüsse für die Software-Entwicklung und sehen so, wo das Programm noch Potenzial hat.

Support Programmtechnik

Neben der eigentlichen Hotline leisten Stephan Schneider, Marco Kühn und Tobias Thorn den Support Programmtechnik für Fragen zur technischen Umgebung von EVIDENT. Sie erreichen den Support Programmtechnik montags bis donnerstags von 8.30 bis 17.30 Uhr und freitags bis 16 Uhr unter Rufnummer **0671 / 2179 - 0**.

So erreichen Sie die Hotline

Telefon

Mo. bis Do. von 7.30 bis 17.30 Uhr, Fr. bis 14 Uhr (in der Abrechnungszeit bis 16 Uhr)

Rufnummer: 0671 / 2179 - 333

E-Mail

help@evident.de

Fax

Faxnummer: 0671 / 2179 - 300

Die Support-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter von EVIDENT



Nicole Schäfer, Leiterin



Lisa Adolf



Tanja Castor



Tirza Deimling



Beate Moller



Simone Ott



Petra Reidenbach



Elfie Robinson



Sonja Schmitt



Jennifer Schweikhard



Alexandra Schulz



Bettina Wagner



Laura Wilch



Tatjana Zirak



Marco Kühn



Stephan Schneider



Tobias Thorn

