

# Hohe Erreichbarkeit und schneller Support - der Königsweg der technischen Hotlines



Die Kundenzufriedenheit stetig zu verbessern und dabei die Effizienz des ganzen Unternehmens zu steigern, ist das Credo von Sysmex Digitana AG. Die neu konzipierte technische Hotline der Sysmex Digitana AG, die Reflexline 2009, ist dazu da, aufgetretene Störungen so schnell als möglich zu beheben und dabei eine maximale Planungssicherheit zu gewährleisten. Wahrlich keine einfache Aufgabe, den bereits erreichten hohen Zufriedenheitsgrad (Quelle: Kundenzufriedenheitsumfrage November 2008/n=250) noch zu steigern und den Kundenservice zu perfektionieren. Dank der intelligenten Kanalisierung aller Anrufe und der konsequenten Informationsweitergabe an eine zentrale Stelle wird nichts dem Zufall überlassen. Nicht nur die termingerechte Abarbeitung aller Störungsfälle ist damit garantiert, auch entsteht so zusätzliche eine Wissensdatenbank, die dazu dient, unsere Analysesysteme kontinuierlich weiterzuentwickeln, um Ihre Wünsche von morgen schon heute zu verstehen.

## Was erwartet Sie konkret?

Um Ihre Anfragen noch schneller bearbeiten zu können, haben wir unsere Servicehotline mit den modernsten Software- und Kommunikationstools ausgestattet. Es ist unser Ziel, unsere Kunden durch hohe Erreichbarkeit und schnellen Support bestmöglich zu bedienen. Durch die direkte Kommunikation zu den analytischen Spezialisten wird Ihre Anfrage auf nicht-technische Hintergründe untersucht, um wichtige Zusatzinformationen zu den Patienten-ergebnissen zu erhalten.

## Ihre Anfragen werden verstanden!

Ein erfahrenes Servicetechnikerteam und technische Spezialisten, welche durch den täglichen Kundendienst genau wissen, was unsere Kunden wünschen und über einen direkten Draht zu Herstellern sowie über ein gutes Produktwissen verfügen, erwartet Sie. Um dieses Niveau kontinuierlich gewährleistet zu können, wurde ein Rotationsverfahren eingerichtet, damit Sie stets mit einem »Mitarbeiter der Praxis« verbunden werden.

### **Dem Zufall keine Chance lassen.**

Für eine effiziente Lösungsfindung steht unseren Mitarbeitern eine Simulationsgerätepalette, mit den von Ihnen beobachteten Störungen, zur Verfügung. Ergänzt durch eine Help Desk Software und einer Onlinedokumentation wird nichts dem Zufall überlassen.

### **Geschwindigkeit ist keine Hexerei.**

Stellt sich heraus, dass für einen Störfall ein Techniker vor Ort zum Einsatz kommen soll, wird aus der Servicehotline heraus direkt der regionale technische Aussendienstmitarbeiter informiert. Die termingerechte Abarbeitung aller Störungen wird durch modernste Software überwacht und gesteuert. Die Techniker erhalten sämtliche relevanten Informationen und sind somit optimal vorbereitet. Sollten Ersatzteile benötigt werden, können diese direkt versendet werden.

### **Wir beugen aktiv vor und warten nicht!**

Unsere Wissensdatenbank wächst täglich und wertet alle an uns herangetragenen Störungen aus, um weitere zu verhindern und wiederkehrende zu vermeiden. Die gesammelten Erkenntnisse fließen direkt in die Neu- und die Weiterentwicklung unserer Analysen-systeme ein. Somit werden wir Ihre Wünsche auch morgen verstehen und erfüllen können.

### **Erwähnte Leistungen sind für unsere Kunden mit einem Wartungsvertrag kostenfrei.**

Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie einen umfassenden Plus- oder einen Light-Vertrag abgeschlossen haben. Verfügen Sie noch über keinen Wartungsvertrag? Sprechen Sie uns darauf an. Unser Service Team berät Sie gerne über die beiden Varianten.

**Für sämtliche Dienstleistungen der Reflexline stehen wir Ihnen Montag bis Freitag von 7 bis 19.30 Uhr unter der Nummer 0848 80 38 38 zur Verfügung.**