

Zur sofortigen Veröffentlichung
Media Kontakt: Julia Mertens
GN Otometrics GmbH,
An der Kleimannbrücke 75,
48157 Münster
Email: jmertens@otometrics.com



NEUES SERVICE-KONZEPT VON OTOMETRICS ERMÖGLICHT ALL-INKLUSIV-SERVICE

Im Herbst 2017 hat Otometrics, ein weltweit führender Hersteller von Hör- und Gleichgewichts-Messinstrumenten und Software, erstmals ein neues Service-Konzept vorgestellt. Zuvor war der Service insbesondere in Deutschland aufgrund einer schlechter werdenden Erreichbarkeit und längeren Bearbeitungszyklen zum Teil negativ aufgefallen. Mit dem neuen Otometrics Advantage Konzept und den damit einhergegangenen Prozessumstellungen hat sich nun einiges geändert. Im Gespräch mit Dr. Andreas Bolz, Geschäftsführer von Otometrics Deutschland.

Herr Bolz, in den letzten Monaten wurde die Erreichbarkeit Ihrer Service-Hotline immer öfter beklagt. Was waren Ihrer Meinung nach die Ursachen dafür?

Dr. Andreas Bolz: „In den 3 Jahrzehnten Firmengeschichte hat sich Otometrics mit innovativen, hochwertigen Produkten aber auch insbesondere durch kompetente Mitarbeiter die sowohl vor Ort als auch via Telefon immer eine Lösung für die Probleme der Anwender fanden, einen guten Namen erarbeitet. Der anhaltende Erfolg hat das Unternehmen jährlich wachsen lassen, der Kundenstock und damit die Zahl der Servicefälle wuchsen stetig weiter. Die zunehmende Digitalisierung verstärkte die Komplexität eines jeden Servicefalls und auch die Anforderungen unserer Kunden hinsichtlich Erreichbarkeit und Bearbeitungszeit.“

Welche Schritte haben Sie unternommen um dieses Problem zu lösen?

Dr. Andreas Bolz: „ In einem ersten Schritt haben wir weitere Mitarbeiter eingestellt und unsere Prozesse intern angepasst. Wir haben aber auch das Otometrics Anwender-Wiki entwickelt, eine neue Wissensplattform, die viele wertvolle Tipps und Tricks für die häufiger auftretenden Fragen unserer Kunden enthält. Diese Veränderungen gehen jedoch Hand in Hand mit unserem neuen Service-Konzept Otometrics Advantage, welches es uns nun möglich macht, unseren Kunden einen besseren Service zu gewährleisten.“

Inwiefern können Sie mit Otometrics Advantage einen besseren Service gewährleisten?

Dr. Andreas Bolz: „ Mit Otometrics Advantage bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, aufgrund einer pauschalen jährlichen Gebühr einen All-Inclusive-Service-Vertrag mit uns abzuschließen. Dabei sind nicht nur sämtliche Kosten für Service – die Installation, jährliche Wartung, Reparaturen, Ersatzteile, Leihgeräte sowie Upgrades abgegolten – sondern wir stellen auch einen Rückruf am selben Tag sicher.“

Wie kommt dieses neue Konzept bei Ihren Kunden an?

Dr. Andreas Bolz: „Natürlich dauert es einige Zeit, bis die einzelnen Veränderungen ihre Auswirkung zeigen, Mitarbeiter müssen eingearbeitet werden und Plattformen und neue Produkte müssen sich herumsprechen, doch wir bekommen wirklich sehr gutes Feedback.“

Über Otometrics

Otometrics ist Teil von Natus und gehört zu den führenden Anbietern von audiologischen Lösungen. Wir unterstützen als vertrauenswürdiger Partner Hör- und Gleichgewichtsexperten auf der ganzen Welt mit Expertenwissen und zuverlässigen Lösungen. Weitere Informationen finden Sie unter www.otometrics.de und unter www.natus.com.