

Drei einfache Methoden

Wie aus einer Hotline eine Anwenderberatung wird, die wertvolle Probleme identifizieren kann:



Lauschen

- Innerhalb eines Anrufes werden viele Probleme erwähnt, die nicht zur „eigentlich“ gestellten Anfrage gehören, bspw.
 - Generelle Performance-Probleme einer Software
 - Flaschenhalse in Prozessen, die den Arbeitsablauf verzögern
 - Unsicherheiten im Prozesablauf



Nachfragen

- Viele Hotlines arbeiten reaktiv. Sie werden durch den Anruf eines Anwenders „geweckt“ und setzen den Fokus auf die Lösung des aktuellen Problems. In den Gesprächen mit den den Anwendern stecken aber viele Chancen, weitere Probleme und Potentiale zu entdecken.



Mitdenken

- Hotlines denken oft nur im Kontext des betreuten System oder Prozesses. Der Kontext des Anwenders, seine Arbeitswirklichkeit wird oft nicht bedacht. Lösungen greifen daher oft zu kurz.