

Drei Regeln

Welche Voraussetzungen müssen geschaffen werden, um den Erfahrungsschatz einer Anwenderberatung nutzen zu können?



Geben Sie Ihrer Anwenderberatung Luft zum Atmen, fordern Sie aber auch die Beratungskompetenz heraus.

- Damit ist gemeint, dass Sie bereit sein müssen anfänglich etwas mehr zu investieren, beziehungsweise Ihren Servicelevel so zu justieren, dass die Anwenderberatung Zeit und Kraft hat, sich intensiv um die Probleme Ihrer Anwender zu kümmern.



Vertrauen Sie Ihrer Anwenderberatung.

- Einsatz muss sich lohnen. Befolgen Sie diesen Leitsatz und vereinbaren Sie ein Preismodell, bei dem sich der individuelle Einsatz bei der Problemlösung lohnt, beispielsweise über aufwandbezogene Bezahlmodelle.



Hören Sie Ihrer Anwenderberatung zu.

- Hören Sie auf das was Ihre Hotline sagt. Lesen Sie die Berichte und fragen Sie nach. Finden Sie keine Antworten, fehlen Ihnen Informationen, dann fordern Sie diese ein. In dem Wissen und den Erfahrungen die Sie dort finden werden, liegen viele Schätze verborgen.