

Praxisbeispiel



Situation:

Ein mittelständisches Unternehmen produziert medizintechnische Lösungen für den Einsatz in Krankenhäusern und Arztpraxen. Das Unternehmen verfügt über mehrere Tochterfirmen in Deutschland und vertreibt seine Produkte über ein globales Vertriebspartnernetzwerk.

Die Produkte für verschiedene klinische und ärztliche Bereiche sind ebenso innovativ wie einsatzkritisch. Eingehende Supportanfragen müssen daher von Servicemitarbeitern weltweit sofort und kompetent beantwortet werden können. Dafür benötigen sie aktuellstes Wissen und Up-to-date-Informationen zu technischen Merkmalen, Funktionsweisen und Bedienung.

Lösung:

Mit Hilfe der 21 LearnLine-Lösung erstellen Fachexperten im Unternehmen interaktive Produktschulungen, die den Servicemitarbeitern online zur Verfügung gestellt werden. Anstelle von einzelnen Broschüren, Präsentationen und Bedienungsanleitungen erhalten sie die benötigten Produktinformationen als kompakte e-Learning-Module im Internet. Sie umfassen die jeweils aktuellsten Informationen zu den wesentlichen technischen Merkmalen der Produkte und deren Bedienung. Kurze Videoclips und Animationen visualisieren wichtige Vorgehensweisen bei der Handhabung der Geräte. Mit interaktiven Übungen und Testfragen können die Nutzer ihren Informationsstand jederzeit prüfen und auf dieser Basis ihr Wissen aktualisieren.

Ergebnis:

Die e-Learning-Module dienen einerseits als Online Training für die Servicemitarbeiter, um sich mit Neuerungen und Eigenschaften der medizintechnischen Geräte vertraut zu machen. Gleichzeitig werden sie als zentrale Referenz am Arbeitsplatz genutzt, um genau Wissen abrufen zu können, das im Supportfall jeweils erforderlich ist. Die Reaktionszeiten bei der Betreuung der Kunden werden dadurch gesenkt, die Qualität des Kundensupports insgesamt deutlich optimiert.

Kontakt:

21 LearnLine AG

e-Mail: office@21LL.com

Internet: www.21LearnLine.com