

**Ansprechpartnerin:**

Susanne Hoffmann

Pressereferentin

Telefon: 08031 2561-607

E-Mail: [presse@agenda-software.de](mailto:presse@agenda-software.de)

## PRESSEMITTEILUNG

### Service-Oase statt Wüste

#### **Wie Agenda es schafft, 97 Prozent Service-Zufriedenheit zu erreichen**

**Wer bei einer Kunden-Hotline anruft, sucht nach einer schnellen Lösung für sein Problem. Damit er diese bekommt, müssen Anbieter entsprechender Anlaufstellen die Wartezeit maximal kurz halten und dem Kunden genau die Antwort präsentieren, die er benötigt. Nicht immer ist das leicht. Welche Herausforderungen die Bereitstellung einer Kunden-Hotline mit sich bringt, zeigt das Beispiel des Rosenheimer Software-Herstellers Agenda.**

97 Prozent Service-Zufriedenheit: Die Kunden-Hotline ist das Aushängeschild des Rosenheimer Unternehmens. Mehrfach ausgezeichnet mit dem Gütesiegel „Deutschlands Kundenchampions“ besetzt der Software-Hersteller sein Telefon ausschließlich mit ausgebildeten Steuerexperten. Diese Strategie hat sich in den vergangenen Jahren bewährt: „Unsere Anwendungsberater begegnen unseren Kunden auf Augenhöhe“, verrät Markus Bernehrer, Produktmanager Office Management und Service bei Agenda. „Meldet sich ein Steuerberater, ein Buchhalter oder ein Unternehmen mit einem Problem in unserem Programm, verstehen unsere Anwendungsberater aufgrund ihrer betriebswirtschaftlichen Expertise sofort, worum es geht.“ Der Vorteil: Die Hotline-Experten lösen die Aufgabenstellung in der Regel beim ersten Anruf. Außerdem halten sie die Gespräche so maximal kurz. „Haben wir nicht sofort eine Lösung parat, suchen wir mit Hochdruck nach einer entsprechenden Antwort und versprechen dem Kunden einen zeitnahen Rückruf.“

#### **Teamgeist: 90 Mitarbeitende sichern die Service-Qualität**

Hinter dem Hotline-Team verbergen sich 90 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Damit die Qualität in der Hotline stimmt, bilden sich die Anwendungsberater stetig weiter. Die Themen, die ihnen in der Hotline begegnen, sind vielfältig und anspruchsvoll. Kurzfristige gesetzliche Änderungen wie zur Grundsteuer oder zur Kurzarbeit führen dazu, dass viele Kunden zum Hörer greifen und von Agenda wissen möchten, wie sie diese im Programm korrekt umsetzen. „Wir besprechen wöchentlich im Team aktuelle Themen. Was bewegt unsere Kunden? Was den Markt? Was sind häufige Fragen? Auch erfassen unsere Mitarbeiter jeden einzelnen Fall im System. Dieses prüfen wir regelmäßig und verbessern unsere Qualität kontinuierlich“, so Bernehrer. „Außerdem trainieren wir unsere Anwendungsberater kommunikativ.“ Ob Qualität ihren Preis hat? Dazu sagt Bernehrer: „Bei uns ist der Service kostenlos.“

„Das Service-Angebot von Agenda ist wirklich einzigartig auf dem Markt. Die Profis in der Hotline wissen immer, was zu tun ist. Das ist als Anwender – als der man ja an Abgabefristen gebunden ist

# Agenda:

– natürlich gerade in stressigen Zeiten Gold wert“, sagt Kunde Philipp Kinzel, Lohnbuchhalter aus Kolbermoor.

## **Kundenanliegen: Erste Hilfe bei Viren oder Programmfehlern leisten**

Rund 350.000 Anwender nutzen die Agenda-Software. „Meldet sich ein Kunde bei uns, erkennt unser CRM-System den Anrufer automatisch. Dieser schildert sein Problem und unser Experte stellt eine erste Diagnose“, erklärt Berngehrer. Dann heißt es Erste Hilfe leisten: „Der Berater grenzt zunächst ein, ob dieses Problem bei Agenda bereits bekannt ist. Wenn ja, findet er diesen Fall in unserer Hotline-Bibliothek mit einem entsprechenden Lösungsvorschlag. Gab es das Problem noch nicht, löst es der Berater mit seiner Fachexpertise.“ Neben der Hotline bietet Agenda seinen Kunden ein umfangreiches Hilfenetzwerk bestehend aus Online-Seminaren, Schulungs- sowie Hilfevideos und Anwender-Informationen an. „Rechtsberatung geben wir keine. Das wünschen sich zwar viele Kunden, aber das dürfen wir nicht“, so Berngehrer weiter.

## **Fachkräftemangel: Starker Arbeitgeber in der Region**

Der Wunsch nach Rechtsberatung ist das eine. „Gleichzeitig erhoffen sich immer mehr Kunden, dass wir sie fachlich beraten. Hier merken wir, dass es mittlerweile deutlich mehr Quereinsteiger in der Branche gibt“, so Berngehrer. Stichwort Quereinsteiger: Den Fachkräftemangel spürt Agenda nicht nur auf Kundenseite, sondern auch als Arbeitgeber. „Allerdings trifft uns dieser Trend nicht so stark wie andere Unternehmen. Wir bieten unseren Mitarbeitern sehr viele Benefits und Flexibilität. Dadurch sind wir in der Region ein starker Arbeitsgeber“, so Berngehrer.

## **Hotline – für Agenda eine Herzensangelegenheit**

Service-Oase statt Wüste: Für Anwendungsberaterin Natalja Kleemann und Teamleiter Stefan Walter ist das eine Herzensangelegenheit. „Mich motiviert die Freude am anderen Ende der Leitung, wenn wir gemeinsam eine Lösung gefunden haben. So gebe ich gerne jeden Tag mein Bestes für unsere Kunden“, sagt beispielsweise Walter. Kleemann ergänzt: „Durch unterschiedliche Fragen der Kunden hat man an der Hotline täglich überraschende und spannende Aufgaben, die nicht langweilig sind. Mir persönlich ist es wichtig, jedes Anliegen und jede Frage ernst zu nehmen, damit ich aktiv und möglichst schnell weiterhelfen kann.“

Den qualifizierten Service bewertet Agenda als klaren Wettbewerbsvorteil. „Wir sind als Unternehmen sehr stolz auf unsere Hotline. Die Kollegen leisten hier Tag für Tag sehr gute Arbeit. Durch den direkten Draht zu unseren Kunden sind sie das absolute Aushängeschild der Firma“, so Berngehrer abschließend.

Bei Abdruck Belegexemplar erbeten

Link: [agenda-software.de](http://agenda-software.de)

# Agenda:

## **Über Agenda**

Die Firma Agenda wurde im Jahr 1984 gegründet und ist seither inhabergeführt. Der Software-Hersteller mit Sitz in Rosenheim zählt heute mehr als 350.000 Nutzer. Darunter sind vorwiegend kleine und mittlere Unternehmen sowie Angehörige der steuer- und wirtschaftsberatenden Berufe. Zum Produktportfolio gehören Lösungen aus den Bereichen Personalwesen, Rechnungswesen, Steuerberechnung und Office-Management.

Mit dem integrierten System aus Software, IT-Lösungen, Service und Wissen bietet Agenda seinen Anwendern ein professionelles Werkzeug für die tägliche Arbeit. Zum besonderen Service von Agenda zählen die individuelle Betreuung der Kunden und Fortbildungsangebote, wie regelmäßige Online-Seminare. Agenda setzt sich dafür ein, durch nachhaltiges Wirtschaften einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Weitere Informationen finden Sie unter [agenda-software.de](http://agenda-software.de).