

Auf einen Blick:

- Hotline
- Schulungen
- OnlineTraining
- Systembetreuung

Den Service nehmen wir persönlich. hmd ist ein Familienunternehmen, und dieses Gefühl möchten wir auch unseren Kunden geben. Wer mit hmd-Programmen arbeitet kennt seine Ansprechpartner, und wir kennen Sie. Deshalb haben wir eine Palette an Serviceleistungen zusammengestellt, aus der Sie genau die Angebote wählen können, die zu Ihnen passen. Sie sollen sich zu Hause fühlen.



SERVICE

Hotline

Die Hotline ist das Herzstück unserer Serviceleistungen. Wir sind darauf ausgerichtet, Fragen und Probleme gemeinsam mit Ihnen zu lösen. Sie müssen sich natürlich in die Programme einarbeiten lassen. Wir haben auch viel Zeit in unsere Anwenderinfo investiert, in die Sie ab und zu einen Blick werfen sollten.

Trotzdem, bevor Sie lange suchen und den richtigen Klick einfach nicht finden, rufen Sie uns an.

Wir haben unsere Hotline als TicketService organisiert. Nicht erschrecken, Sie landen nicht in einer Massen-Hotline. Bei hmd gibt es Koordinatoren, mit denen Sie als erstes sprechen. Dort wird Ihre Anfrage aufgenommen, kategorisiert und an den Sachbearbeiter weitergegeben, der Ihnen am besten weiterhelfen kann. So haben Sie immer den Profi am Apparat.

Der Profi ist bei hmd in jedem Fall auch ein Profi in Sachen Steuerberatung, nicht nur hinsichtlich der Software. Unsere Hotline ist ausschließlich mit Steuerfachangestellten besetzt. Menschen, die Ihre Sprache sprechen und Ihr Anliegen so natürlich schneller und besser nachvollziehen können.

Unter Service verstehen wir bei hmd aber auch, dass Sie Zugriff auf alle unsere Mitarbeiter haben, wenn es ein Problem bei Ihnen gibt. So was passiert eben mal, dann müssen wir gemeinsam schnell zu einer Lösung kommen. Da arbeiten alle mit.

Wenn Sie sich für den Test der hmd-Programme entscheiden steht Ihnen unsere Hotline uneingeschränkt zur Verfügung. Sie wollen schließlich auch herausfinden wie Sie als hmd-Kunde betreut werden und welche Qualität der Service bietet. Gerne, rufen Sie einfach an!



**Sie haben es mit
Steuerfachangestellten
zu tun**

**Persönliche
Ansprechpartner**

Schulung / Einarbeitung

Jeder Mensch ist anders. Und jeder lernt auf andere Art und Weise. Daher können Sie bei hmd zwischen verschiedenen Formen der Schulung auswählen, je nachdem welches Ziel Sie verfolgen.

Bei der **Grundeinweisung** gehen Sie und Ihre Mitarbeiter die ersten Schritte in hmd. Ziel der Schulung ist, dass Sie am Ende in den Basisprogrammen arbeitsfähig sind, Ihr Kanzleialltag kann nun softwareseitig mit hmd abgewickelt werden.

Eine Grundeinweisung kann aber auch dann angebracht sein, wenn Sie schon länger mit hmd arbeiten und neue Programmbereiche lizenziert haben. Wir beraten Sie gerne, welche Schulungsform beim Einsatz neuer Programme für Ihre Kanzlei am besten geeignet ist.

Die **Folgeschulung** richtet sich hauptsächlich an Anwender, die schon länger mit den Programmen von hmd arbeiten, fit sind, alle Basics im Schlaf beherrschen, und trotzdem noch nicht alle Tricks und Kniffe kennen. Dabei stehen nicht unbedingt immer reine Programmfunktionen im Vordergrund, sondern auch die Frage, wie man spezielle Fälle in den Programmen am besten abbildet.

Im Rahmen der Folgeschulung zeigen wir Ihnen natürlich auch die Neuerungen und Änderungen, die wir seit Ihrer letzten Schulung ausgeliefert haben, damit Sie programmseitig wieder auf dem neuesten Stand sind und so effizient wie möglich arbeiten können. Wir empfehlen eine solche Wissensauffrischung insbesondere im Bereich Rechnungswesen alle zwei Jahre durchzuführen. Danach können Sie sichergehen, dass alle Ihre Mitarbeiter wieder auf dem gleichen Wissensstand sind.

**Individuelle Schulungen
in Ihrer Kanzlei, ganz
nach Ihren Anforder-
ungen**



OnlineTraining

Wenn Sie zeitnah mit unseren Updates auf dem Laufenden bleiben wollen, empfehlen wir Ihnen das **UpdateTraining** im Rahmen eines so genannten **OnlineTrainings**. Dabei wählen wir uns - natürlich mit Ihrer vorherigen Genehmigung und unter Einhaltung Ihrer standesrechtlichen Vorschriften - direkt auf Ihrem PC ein und schulen die Inhalte mit Ihren Datenbeständen.

Keine Angst, Sie müssen dazu kein Techniker sein, das geht ganz leicht. Mit dem OnlineTraining lassen sich ganz verschiedene Fragestellungen abbilden:

- **UpdateTraining:** Wir zeigen Ihnen Neuerungen und Änderungen des aktuellsten bzw. der letzten Updates in einem Programmbereich.
- **Kurzschulung:** Hier weisen wir Sie in Module ein, die Sie neu lizenziert haben und für deren Erläuterung ein abgesteckter Zeitrahmen von ca. einer Stunde ausreicht.
- **Konkrete Problemstellung:** Sie wollen z.B. für einen Mandanten eine komplizierte Berechnung im Bilanzbericht einrichten und haben das noch nie selbst gemacht? Wir vereinbaren einen Termin und zeigen Ihnen das online, direkt mit Ihren eigenen Mandantendaten.
- **Schulung neuer Mitarbeiter:** Auch hier haben wir schon sehr erfolgreich mit OnlineTrainings gearbeitet. Wir zeigen neuen Mitarbeitern, die hmd noch nicht kennen, die Grundfunktionen online. So können sie schnell mit der Arbeit loslegen, ohne oft nachfragen zu müssen.

Alles, was Sie brauchen ist:

- ein PC
- ein Telefon
- eine Internet-anbindung

und einen Termin mit uns. Das war's.

Systembetreuung

Hardware- und Systemangelegenheiten sind heutzutage nicht mehr von der reinen Anwendung einer Software zu trennen. Daher ist es naheliegend, dass ein Softwareanbieter sich auch um die Systemangelegenheiten der Kunden kümmert.

Dabei geht es natürlich in erster Linie um Systemfragen, die im direkten Zusammenhang mit der Programmanwendung entstehen. Wie bindet man einen Drucker ein, wie richtet man die Korrespondenz ein, wie wird hmd beim Mandanten installiert, was ist bei welchem Betriebssystem zu beachten? All diese Fragen kennen Sie sicher. Bei solchen Anfragen rufen hmd-Anwender ganz einfach in der Hotline an, die Koordinatoren kümmern sich um den Systembereich gleich mit und finden den richtigen Ansprechpartner für Sie. Für die Installation von Updates brauchen Sie uns auf jeden Fall nicht.

Wir helfen allerdings auch weiter, wenn es um die Betreuung der Systemausstattung in Ihrer Kanzlei geht. Viele hmd-Anwender leisten sich keinen eigenen Systempartner, der ist nämlich gar nicht notwendig. Trotzdem muss neue Hardware beschafft, eingebunden und gewartet werden, das machen nur wenige Berater selbst. Auch diesen Bereich der Betreuung übernehmen wir gerne für Sie, bundesweit. Dabei leisten wir den Service sowohl für Microsoft-basierte Systemumgebungen als auch für Installationen mit Linux-Servern und OpenSource-Produkten.



Unsere Produkte sind so gestaltet, dass Sie so wenig Hilfe wie möglich von uns brauchen. Insbesondere im Systembereich, das spart Zeit und Geld.

Es gibt auch hmd-Anwender, die sich selbst um Ihr Netzwerk kümmern, aber in regelmäßigen Abständen die Sicherheit gewinnen wollen, dass alles richtig und dem technischen Standard entsprechend eingerichtet ist. In solchen Fällen bieten wir unseren SystemCheck an. Wir prüfen das Netzwerk, die installierte Software und die Anbindungen nach außen und fertigen eine umfangreiche Analyse mit konkreten Handlungsempfehlungen an. Ob Sie das selbst umsetzen, uns oder andere damit beauftragen ist ganz egal.

Fachkompetenz, wo Sie sie brauchen

Für Updates brauchen Sie unsere Hilfe nicht

Komplette Betreuung Ihrer Kanzlei

Der SystemCheck