

An alle Unternehmer,

die ihre tägliche Büroarbeit
rationeller erledigen möchten.

Der Kunde im Mittelpunkt: Wie wir mit der Kundenorientierung ernst machen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Computerfachleute, eventuell aber auch nur selbsternannte „Spezialisten“ ohne fundierte Ausbildung und Erfahrung, gibt es ja mittlerweile eine ganze Reihe.

Sie als EDV-Anwender, der ja nicht unbedingt ein PC-Fachmann ist und meistens auch nicht werden möchte, haben sich bestimmt schon gefragt, wo sich da die Spreu vom Weizen trennt.

Im folgenden Beitrag möchten wir versuchen Ihnen dafür eine Entscheidungshilfe an die Hand zu geben.

Ortel Computer - Das IT-Dienstleistungs-Unternehmen an Ihrer Seite.

Wir gehören zu den fünf Prozent der Software-Entwickler, die vor 1980 begannen und trotzdem heute noch existieren.

Der wichtigste Erfolgsfaktor lautet: Der Kundennutzen steht im Mittelpunkt – und nicht die Technologie. So wird die passende Technologie genutzt, um den langfristigen Kundennutzen zu optimieren. Wir machen das, was die Kunden brauchen und erwarten. Und da wir ja selbst ein Unternehmen sind, wissen wir auch sehr genau, was unsere Kunden eigentlich bewegt.

Weitere Faktoren, Kompetenzen und Erfahrungen tragen zum Erfolg bei.

Die „alten“ Traditionen wie Zuverlässigkeit, Sicherheit, Investitionsschutz und Nachhaltigkeit sind wichtige Zutaten. Ein Beispiel: Zum Jahrtausendwechsel hatten wir Kunden, die Ende der 80er Jahre unsere Software gekauft

und seitdem unverändert eingesetzt hatten. Wir haben die Software problemlos aktualisiert und den Datenbestand jeweils komplett übernommen. Das war für uns ein ganz normaler Vorgang, den wir binnen weniger Tage bearbeiten. Ein weiterer Erfolgsfaktor ist die Verbindung von Software und Dienstleistung zu einer Komplettlösung: Kauf und Servicevertrag oder Mietvertrag mit integriertem Dienstleistungs-Paket. Wir haben bereits Ende der 80er Jahre auf bezahlte Dienstleistungen gesetzt. Viele unserer Wettbewerber, die dies nicht getan haben, sind heute nicht mehr am Markt. Mit unserer stets aktuellen Komplettlösung sowie unserer langfristigen Investitionssicherheit und Stabilität erzielen wir Kundenzufriedenheit und damit eine langfristige Kundenbindung. Dies macht im Wesentlichen den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens aus.

Unsere Unternehmensphilosophie lässt sich damit beschreiben, dass wir Verantwortung für die Funktionsfähigkeit der Lösung beim Kunden übernehmen. Der Kunde vertraut uns zum Beispiel seine Finanzbuchhaltung oder seine Auftragsbearbeitung an, also das betriebswirtschaftliche Rückgrat seines Unternehmens. Er ist Fachmann auf seinem Gebiet, aber in der Regel kein Computerfreak. Unser Unternehmen übernimmt daher einen Teil der Verantwortung, dass der Kunde im kaufmännischen Bereich nicht im Regen steht. Bei allen Installationen ist noch keinem unserer Kunden ein Datenbestand verlorengegangen.

Wir stellen Software für kleine und mittelständische Unternehmen her.

Da sind wir hierzulande nicht die Einzigen. Uns unterscheidet aber von unseren Wettbewerbern, dass wir eine persönliche und qualifi-



Seit 1986

Büro-Software
Programmierung

Computer

PC + Netzwerk
Beratung + Schulung

zierte Betreuung in der Hotline leisten, und das mit einer hohen Verfügbarkeit. Die erteilten Auskünfte sind stets fachlich fundiert. Dabei sprechen wir auch die Sprache unserer Kunden – ohne „Computerchinesisch“.

Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Gesprächsaufnahme beträgt nur wenige Augenblicke.

Die Dienstleistungen rund um die Programme haben bei uns einen hohen Stellenwert.

Sie sind mindestens so wichtig wie die Software.

Unser dauerhafter Erfolg am Markt wird erst durch Dienstleistungsangebote möglich.

Dabei kommt es darauf an, diese dauerhaft bereitzustellen. Es hat sich gezeigt, dass Software ohne Service für unsere Kunden nahezu wertlos ist. Und da wir die Verantwortung für unsere Kunden im Rahmen unserer Aufgabe aktiv annehmen, genießen Anwenderberatung, Schulung, Programmiererweiterungen und sonstige Dienstleistungen rund um unsere Software einen außerordentlich hohen Stellenwert.

Wie wir Kundenorientierung verstehen.

Wir führen einen permanenten Dialog mit dem Kunden. Durch den regelmäßigen Kontakt und die kontinuierliche Kommunikation

wissen wir, was unsere Kunden wollen. So erfahren wir, ob unsere Kunden mit uns zufrieden sind und wo gegebenenfalls noch Verbesserungspotentiale schlummern.

Ein enormer Knackpunkt ist heute die Finanzierung.

Da wir uns entschlossen haben ohne Beteiligungen kontinuierlich und nachhaltig gesund zu wachsen, haben wir seit Ende der achtziger Jahre keinen Fremdkapitalbedarf. Für uns ist also Fremdkapital kein Thema. Wir werden künftiges Wachstum weiterhin aus dem generierten Gewinn finanzieren.

Wir danken Ihnen, dass Sie sich einen Moment Zeit genommen haben, das EDV-Unternehmen **OrtelComputer** etwas näher kennen zu lernen.

Wir werden auch in Zukunft unsere Dienstleistungen weiter ausbauen, um die Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren Lösungspaketen weiter zu steigern.

Gerne hören wir von Ihnen. Wir wünschen Ihnen noch einen erfolgreichen Tag.

Mit freundlichen Grüßen aus Lüneburg

Dipl.-Ing. Volker Ortel

P.S. **Sie sind uns so nah wie Ihr Telefon!**

Weitere Infos finden Sie auch auf www.OrtelComputer.de