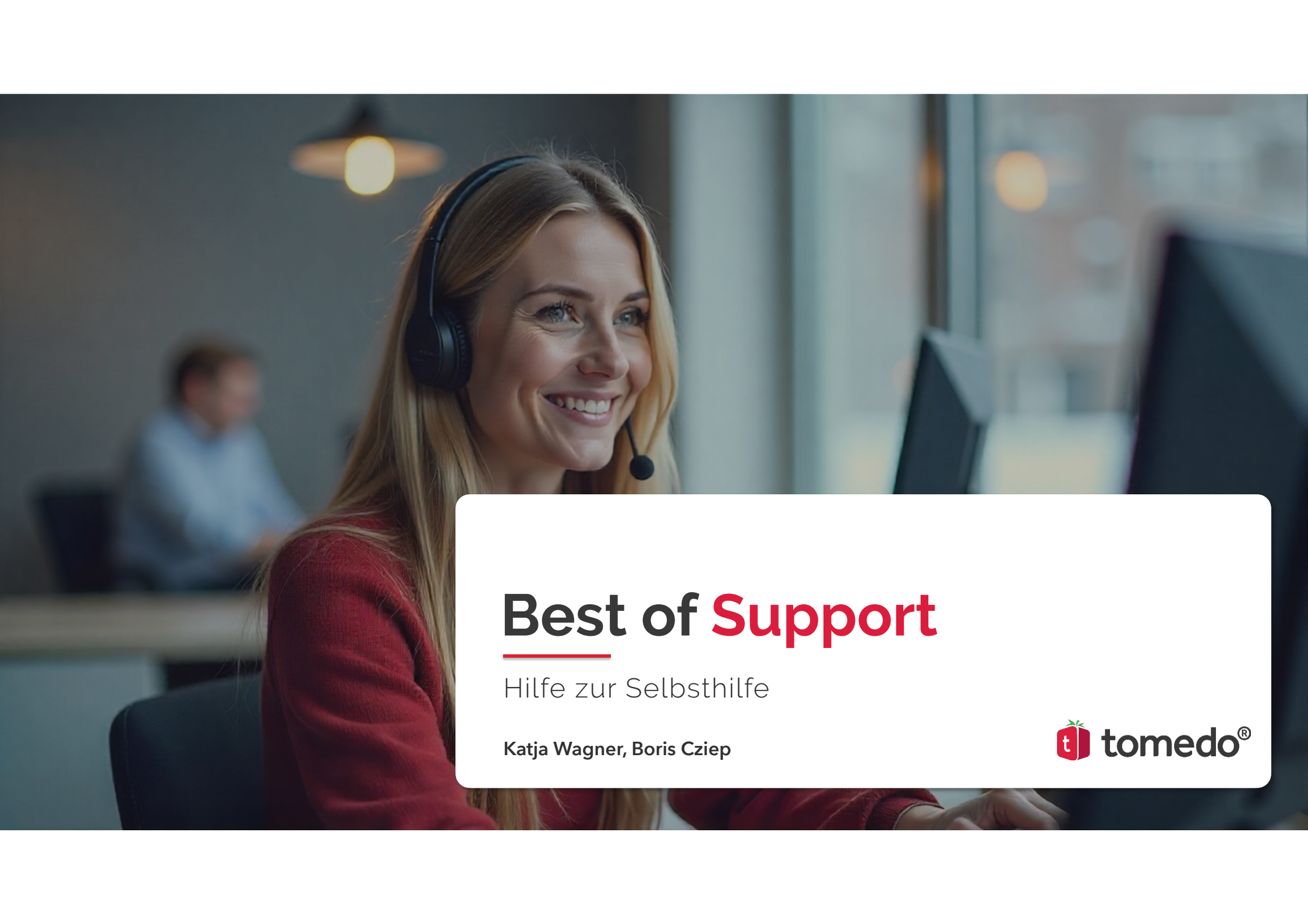




Best of Support

Hilfe zur Selbsthilfe

Katja Wagner, Boris Cziep



Der tomedo® Support - Ein Team, viele Themen

Zahlen und Fakten

70 Mitarbeiter deutschlandweit

20 neue Mitarbeiter eingestellt in 2025

Anrufe 2025 (Stand 31.08.2025): 65.529 (= +49% ggü. Vorjahr)

ca. 3.200 Emails / Tickets pro Monat

Cloudbasierte Telefonanlage

Modernes Helpdesksystem (eingeführt 06/2025)

Wo kann ich mir Informationen einholen?

01 Bei Störungen

02 Bei Anwenderfragen

03 Bei Schulungsbedarf



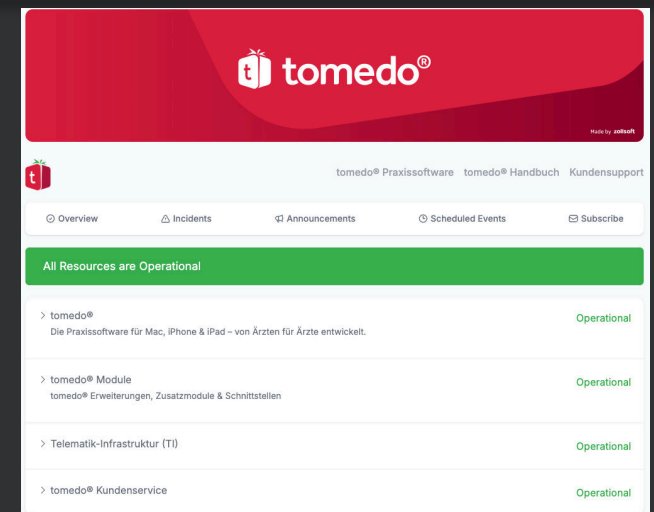
Bei Störungen

Ist meine Störung ein allgemeines Anliegen? —> Status Page

Status Seite

Hilfe-Menü in tomedo® -> status.tomedo.de
Navigationsleiste im Kundenportal

Zeigt bekannte, potentielle oder bestätigte Störungen zu verschiedenen Diensten auf der Seite selbst, aber auch via Email, wenn abonniert.

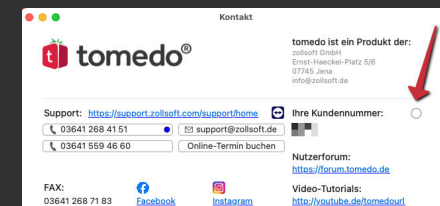


Kundenportal

Über den Hörer im oberen rechten Bereich des Fensters

Unsere Hauptzentrale für den zentrierten Kundensupport.
Verfügt über das Ticketsystem, die Status Seite, eine Wissensdatenbank, als auch die Terminbuchungsfunktion

Zugriff nach erfolgreicher Registrierung über tomedo®





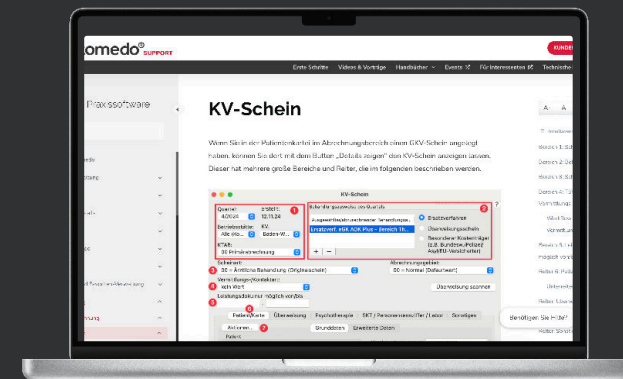
Bei Anwenderfragen

Handbuch / Tom Edo / Tutorials / YouTube

Handbuch

Auf das Fragezeichen klicken

bietet ausführliche Erklärungen zu allen tomedo®-Features



Benötigen Sie Hilfe?



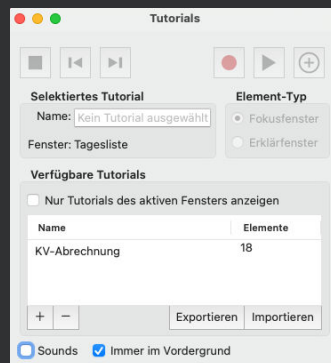
Tom Edo

Der tomedo®-Chatbot ist über das Handbuch und das Support Widget erreichbar

Sie stellen ihm eine Frage, und er durchsucht das Handbuch, um die passende Antwort für Sie zu finden

Live-Tutorials

In tomedo® auf „Hilfe“ klicken -> Hilfswerkzeuge -> Tutorials



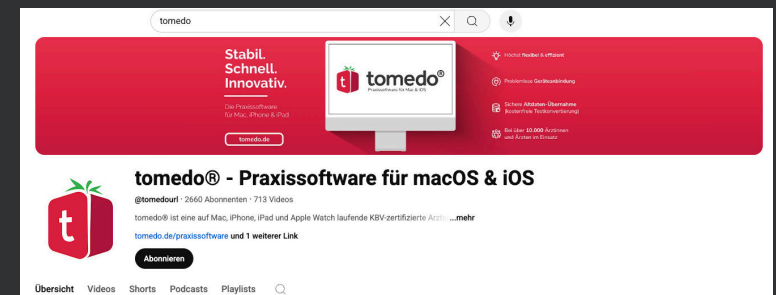
Mit Hilfe von Live-Tutorials kann tomedo® Ihnen Schritt für Schritt zeigen, wie zum Beispiel eine KV-Abrechnung erstellt wird

YouTube

Auf YouTube nach „tomedo“ suchen

Video aufzeichnungen von Online-Seminaren,
Schulungen, Vorträgen und Tutorials

tomedo® QuickSupport Videos zu einer Vielzahl
an Themen, wird stetig erweitert



Campus Kurse

In tomedo® auf „Hilfe“ klicken -> tomedo Campus

Es werden mehr als 100 Anwenderkurse angeboten, die Ihnen helfen, tomedo® noch effizienter zu nutzen

Die schnelle Hilfe zur Selbsthilfe an Beispielen



Quartalsabrechnung

tomedo® / Verwaltung / KV / KV-
Abrechnung (Prüfprotokoll)

[https://support.tomedo.de/
freigabe-macos-version/](https://support.tomedo.de/freigabe-macos-version/)

<https://tomedo.de/warum-apple/>

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Gibt es Fragen?



 **tomedo[®]** die Software für Ihre Praxis von: **zollsoft**

- www.tomedo.de
- Vertrieb: 03641 269 41 62
- Support: 03641 268 41 51
- Telefax: 03641 268 71 83

- www.zollsoft.de
- zollsoft GmbH, Ernst-Haeckel-Platz 5/6, D-07745 Jena
- Geschäftsführer: Dr. Andreas Zollmann, Johannes Zollmann
- Registergericht: Amtsgericht Jena, HRB 507075