



Auerswald Service 5.0

Neuer Helpdesk für Serviceanfragen sowie Relaunch der Unternehmenswebsite

Auerswald führt eine neue Helpdesk-Lösung ein, mit der Supportanfragen künftig noch zielgerichteter bearbeitet werden können.

Cremlingen, den 13.05.2020 – Auerswald, einer der führenden deutschen Hersteller von ITK-Systemen und IP-Telefonen, führt einen neuen Helpdesk ein. Dank der neuen Lösung lassen sich Serviceanliegen künftig noch schneller und effizienter erfassen und reaktionsschnell bearbeiten. Endkunden und Reseller können ihre technischen Anfragen ab sofort direkt mittels eines Ticketsystems an Auerswald richten. Sämtliche Daten werden dabei ausschließlich DSGVO-konform auf Auerswald eigenen Servern gespeichert. Diese erlauben die Speicherung selbst größter Datenmengen sowie umfangreicher Protokolle.

Insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen Corona-Situation unterstützt die neue Lösung Fachhändler bei der optimierten Abwicklung von Serviceaufgaben und Produktfragen und sichert so eine hohe Kundenzufriedenheit. Denn mit dem Ticketsystem entfallen überflüssige Zwischenschritte. Nach der Ausfüllung eines Formulars generiert das System automatisch eine eindeutige Ticketnummer.

Dabei profitieren Kunden von einer hohen Transparenz: Von der Ticketerstellung über die Erstreaktion und Weiterleitungen bis hin zu den Lösungsmaßnahmen werden alle Schritte protokolliert und sind jederzeit im Helpdesk einsehbar. Zudem bleiben Kunden aufgrund eines Benachrichtigungsdienstes jederzeit auf dem Laufenden über den Status bzw. Aktualisierungen ihres Tickets. Tickets werden sofort einem qualifizierten Auerswald Mitarbeiter zugewiesen und nach einer fest definierten Priorität bearbeitet. Auf diese Weise werden weder Zeitkapazitäten verschwendet noch gehen Informationen verloren – zusätzliche Nachfragen sind dadurch nicht mehr erforderlich.

Um Kunden auch insgesamt einen schnellen Zugang zu allen Produkten und Serviceleistungen zu ermöglichen, hat Auerswald darüber hinaus einen Relaunch seiner Webseite durchgeführt. Neben einer modernen Optik und mobilfreundlichem responsiven Design profitieren Kunden insbesondere von einer verbesserten Benutzerführung. Das Auerswald Portfolio wird übersichtlicher strukturiert und Kundenstimmen sowie Case Studies werden jetzt noch präsenter dargestellt.

Nähere Informationen zum Helpdesk erhalten Interessenten unter www.auerswald.de

Unternehmenskontakt für Medien

Auerswald GmbH & Co. KG
Regina Dettmer
Telefon: 05306 9200 872
E-Mail: regina.dettmer@auerswald.de

Pressekontakt

Riba:BusinessTalk GmbH
Sarah Baurmann
Telefon: 0261 96 37 57 22
E-Mail: sbaumann@riba.eu

Über Auerswald

Die Auerswald GmbH & Co. KG mit Sitz in Cremlingen bei Braunschweig gehört zu den führenden deutschen Herstellern von IP-basierten Telekommunikationsprodukten und -systemen. Schwerpunkt des 1960 gegründeten Familienunternehmens ist die Entwicklung, Produktion und Vermarktung moderner ITK-Systeme für VoIP-Infrastrukturen und klassische Telefonnetze. Ergänzt wird das Angebot durch SIP-Komforttelefone, IP-Systemtelefone, IP-DECT Multizellensysteme, Smartphone-Apps sowie Produkte für die Türkommunikation. Das von Gerhard Auerswald und seinem Sohn Christian Auerswald geführte Unternehmen entwickelt und produziert ausschließlich in Deutschland und beschäftigt an den Standorten Cremlingen und Berlin über 150 Mitarbeiter.

Unternehmenskontakt für Medien

Auerswald GmbH & Co. KG
Regina Dettmer
Telefon: 05306 9200 872
E-Mail: regina.dettmer@auerswald.de

Pressekontakt

Riba:BusinessTalk GmbH
Sarah Baurmann
Telefon: 0261 96 37 57 22
E-Mail: sbaumann@riba.eu