

Näher am Kunden: Advantech-DLoG baut Support globaler aus

Noch lösungsorientierter und noch besser zu erreichen – das neue Helpdesk von Advantech-DLoG arbeitet im Zweischichtsystem und wurde mit Equipment ausgestattet, um Probleme zu simulieren und sofort zu beheben.

Germering, 16. Juli 2013 – Industrie-PC- und Fahrzeugterminal-Lösungen von Advantech-DLoG unterstützen und sichern Prozessabläufe in anspruchsvollen Umgebungen – jetzt baut das Unternehmen den Qualitätslevel für seine Hightech-Lösungen noch weiter aus. Das neue Helpdesk von Advantech-DLoG ist für Kunden aus aller Welt ab sofort (fast) rund um die Uhr zu erreichen.

„Für das professionalisierte Helpdesk, das die bisherige Hotline ersetzt, war es uns besonders wichtig, Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit deutlich zu erhöhen“, erklärt Siegfried Weber, Head of Repair & Helpdesk Operations bei Advantech-DLoG. Ein neu eingefügtes Zweischichtsystem macht die erweiterte Verfügbarkeit des Helpdesks möglich. Kunden und Partner von Advantech-DLoG erreichen das Helpdesk nun von 6 bis 20 Uhr. Dieser Zeitrahmen deckt auch andere Zeitzonen ab, was speziell Anfragen aus Asien und den USA entgegenkommt.

Das Helpdesk ist erster Ansprechpartner für Probleme, Anfragen und Reklamationen von Endkunden und Partnern. Es bietet umfassenden Support für alle hauseigenen Produkte sowie für Advantech-Produkte, die durch Advantech-DLoG verkauft werden. Die Mehrzahl der Anfragen können die Helpdesk-Mitarbeiter bereits am Telefon oder per E-Mail beantworten; modernstes Equipment erlaubt z. B. die direkte Simulation und Lösung von Problemen mit Terminals. Fragen, die sich nicht sofort beantworten lassen, leiten die Helpdesk-Mitarbeiter an die jeweilige Fachabteilung im Haus weiter. Kunden sind dabei jederzeit über den Status ihrer Anfrage informiert.

Weitergehende Informationen unter: <http://www.advantech-dlog.com/>



BU: Siegfried Weber, Head of Repair & Helpdesk Operations bei Advantech-DLoG

Über Advantech-DLoG: Die DLoG GmbH, seit März 2010 Mitglied der Advantech-Gruppe, wurde 1985 gegründet und machte sich einen Namen als Global Player im Bereich Industrie PC- und Fahrzeugterminal-Lösungen für extrem anspruchsvolle Umgebungen - auf Baumaschinen, Gabelstaplern, Lastwagen, im Bergbau und in der industriellen Fertigung.

Der neue Markenname Advantech-DLoG vereint die Erfahrung und führende Marktposition, die sich beide Unternehmen in der Vergangenheit erwarben, mit dem Ziel, Advantech-DLoG zu einem weltweit führenden Anbieter für ausgewählte vertikale Märkte wie Intralogistik, Schwerlast- und Flottenmanagement zu machen.

Advantech-DLoG steht für branchenführende Innovationen und höchstes Qualitätsniveau. Innerhalb eines umfangreichen Support-, Vertriebs- und Marketing-Netzwerks engagieren sich mehr als 5.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für schnelle Time-to-Market-Services für Advantech-DLoG-Kunden weltweit.

Advantech-DLoG
Industriestraße 15
D-82110 Germering
Tel.: +49 (0) 89 411191 0
Fax: +49 (0) 89 411191 910

Ansprechpartner für die Presse
Katharina Ruhland
- Marketing Communication Specialist -
Tel.: +49 (0) 89 411 191 311
E-Mail: ruhland@dlog.com