

AXSOS Help Desk bei Dialog Semiconductor: Anwenderorientierter Help Desk steigert IT-Effizienz

03.07.2014, 18:11 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *AXSOS AG*

Presseagentur: *Konzept PR*

Stuttgart, 03. Juli 2014. Der Stuttgarter IT-Dienstleister AXSOS AG löst mit seinem anwenderorientierten intelligenten Help Desk IT-Probleme schnell und effizient beim Halbleiter-Hersteller Dialog Semiconductor (DiaSemi). Der international aufgestellte wachstumsstarke Konzern mit deutschem Sitz in Kirchheim/Teck kann damit eine enorme Entlastung seiner IT-Infrastruktur sowie eine hohe Zufriedenheit bei den Mitarbeitern verzeichnen.

Die AXSOS AG, Stuttgarter Unternehmen mit Fokus auf anwenderorientierte IT, hat mit ihrem intelligenten Help Desk einen außergewöhnlichen Ansatz gewählt, der langfristigen Mehrwert mit sich bringt. Im Gegensatz zum klassischen Service Center, bei dem lediglich vorgefertigte Fragenkataloge abgearbeitet werden, setzt der intelligente AXSOS-Help Desk auf fachlich hochqualifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten, die effiziente Rund-um-die-Uhr-Betreuung für weltweit alle Betriebsstätten von DiaSemi möglich machen: zum einen durch die Stuttgarter Zentrale und vor allem durch die Niederlassung in Ramallah, Palästina, mit ihren hervorragend ausgebildeten IT-Spezialisten. Diese Fachleute kennen durch intensive Schulungen die Strukturen bei DiaSemi bis ins Detail und können so eigenständig und schnell Lösungen finden. Das führt zu der außergewöhnlich hohen First-Solving-Rate von über 75 Prozent, was bedeutet, dass mehr als drei von vier Anfragen innerhalb von maximal 30 Minuten vom Help Desk selbst erledigt werden können.

Diese hohe Lösungsquote findet bei den Anwendern im Hause Dialog Semiconductor entsprechend positive Resonanz. So sagt Luc Maystadt, weltweiter IT-Director des Halbleiter-Herstellers: „Eine Umfrage unter unseren Mitarbeitern hat ergeben, dass mehr als 80 Prozent mit dem AXSOS-Help Desk uneingeschränkt zufrieden sind. Und auch ich bin sehr zufrieden mit der Service-Qualität, zumal ich aus meiner langjährigen Erfahrung mit Help Desks ganz andere First-Solving-Rates kenne.“

„Diese Erfolgsquote macht uns sehr froh, und wir wissen, worauf sie zurückzuführen ist“, konstatiert Frank Müller, Vorstand der AXSOS AG. „Unser multinationales, hochqualifiziertes Help Desk-Team für Dialog Semiconductor arbeitet effizient, schnell und nachhaltig. Und so beweist sich gerade hier, dass unser Standort in Ramallah den hohen Anforderungen eines multinationalen Kunden gerecht wird, und dass wir mit unserem Fokus auf Anwenderorientierung, wie wir sie definieren, genau richtig liegen.“

Portrait

Über AXSOS AG

Gemäß den Leitmotiven „innovativ – dynamisch – menschlich“ steht eine dezidierte Ausrichtung auf anwenderorientierte IT im Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie. Die Kernbereiche der stets auf Kunden-Bedürfnisse zugeschnittenen AXSOS-Lösungen sind IT-Sicherheit, IT-Infrastruktur und Individualentwicklungen. Durch die selektive Sourcing Strategie richtet sich AXSOS konsequent auf die globalisierten Anforderungen seiner mittelständischen Klientel aus. Dabei sind Nachhaltigkeit und höchstes Qualitätsniveau klare Maxime von AXSOS, um

langfristige Partnerschaften mit den Kunden pflegen zu können. Mehr unter www.axsos.de

News-ID: 804028 • Views: 920 (Stand: 13.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/804028/AXSOS-Help-Desk-bei-Dialog-Semiconductor-Anwenderorientierter-Help-Desk-steigert-IT-Effizienz.html>