

PRESSEMITTEILUNG

Award

Help Desk World 2005: Computacenter und Helpbycom erhalten Service Globe 2005

Erster Platz für innovativste Idee im IT-Servicemanagement / Kosteneinsparungen durch zusätzliche Einnahmen

Kerpen, 23. Juni 2005. Euroforum Deutschland und die net IT haben als Veranstalter der Help Desk World 2005 in Köln (7. - 8. Juni 2005) den mit 2.000 Euro dotierten Service Globe 2005 für die innovativste Idee im Bereich IT Servicemanagement an Computacenter und Helpbycom verliehen. Computacenter, Serviceprovider für IT-Infrastrukturen, und Helpbycom, ein Jointventure von Computacenter und Sellbytel, haben den Preis für das speziell entwickelte Sponsoring- und Vermarktungsmodell für User-Helpdesks (UHD) erhalten. Der Grundgedanke dieses Modells ist es, Einnahmen zu generieren, um den Anwendern ohne zusätzliche Kosten für ihr Unternehmen einen qualitativ hochwertigen Service anzubieten. „Es reicht heute nicht mehr aus, nur Servicelevel zu erfüllen und mit qualitätsorientierten Methoden wie Six Sigma zu arbeiten. Entscheidend sind der erlebte Service und die gefühlte Qualität durch jeden einzelnen User“, sagt Burkhard Jorg, Senior Consultant bei Computacenter. „Wir haben uns deshalb bewusst nicht nur gefragt, wie man in einem User-Helpdesk Kosten einsparen kann, sondern wie sich außerdem auch zusätzliche Einnahmen generieren lassen.“

PRESSEMITTEILUNG

Service weiter optimieren

Der Ansatz von Computacenter und Helpbycom greift vor allem bei der Suche nach Geldgebern auf zentrale Methoden aus Sponsoring und Marketing zurück. Mit ihrer Hilfe soll der kommerzielle Wert, den der Kontakt mit den Usern in sich birgt, entdeckt und das verborgene Potenzial genutzt werden. Die Gewinnung von Hauptsponsoren für den User-Helpdesk, die Umgestaltung eines Hotline-Anrufs in ein persönliches Erlebnis und die gelungene Motivation zum Selfservice haben die Juroren des Service Globe 2005 überzeugt. Dank der zusätzlichen Einnahmequelle lässt sich der Service für den einzelnen User weiter optimieren. Außerdem bleibt Raum für ergänzende Angebote, die die Kundenzufriedenheit erhöhen und den Anruf tatsächlich zum positiven Erlebnis machen.

Auf Helpdesk-Dienstleistungen spezialisiert

Helpbycom wurde im Jahr 2000 von Computacenter und Sellbytel an den Standorten Nürnberg und Erfurt gegründet. 300 festangestellte Mitarbeiter erbringen rund um die Uhr User-Helpdesk-Dienstleistungen und sind auf den Support von Anwendern in Unternehmen und öffentlichen Institutionen spezialisiert. Helpbycom ist nahtlos in die gesamte IT- und Prozessinfrastruktur von Computacenter integriert, um allen Computacenter-Kunden umfassende Services aus einer Hand anzubieten.

PRESSEMITTEILUNG

2.634 Zeichen bei durchschnittlich 55 Zeichen pro Zeile

Diese Meldung und Bildmaterial finden Sie auch unter <http://www.ffpress.net>

Pressekontakt Computacenter:

Uta Letzel, Europaring 34-40, 50170 Kerpen

Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-149

Fax: +49 (0) 22 73/5 97-111

uta.letzel@computacenter.com

Pressekontakt Fink & Fuchs PR AG

Anne Bleines

Tel.: +49 (0) 611/74131-55

Fax: +49 (0) 611/74131-30

anne.bleines@ffpr.de

Till Stüve

Tel.: +49 (0) 611/74131-14

Fax: +49 (0) 611/74131-30

till.stueve@ffpr.de

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender IT-Infrastrukturdienstleister. Bei jeder Investition helfen wir unseren Kunden, Kosten zu minimieren und gleichzeitig den Nutzen ihrer IT zu optimieren. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Auswahl und der Beschaffung passender technischer Lösungen, maßgeschneiderter Konfigurationen sowie bei Tests und Integrationen. Darüber hinaus stellen wir den kontinuierlichen, effizienten und kosteneffektiven Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Unsere Kunden erreichen wir über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich, Belgien und Luxemburg sowie über unsere internationalen Partner in Europa, Asien und Nordamerika. Im Jahr 2004 erwirtschaftete Computacenter einen Umsatz von rund 3,5 Milliarden Euro.