Advantech-DLoG baut den weltweiten Support aus

Germering, 16.07.2013.

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; modernes 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.

[Zur Meldung auf Telematik-Markt.de](#)

<http://telematik-markt.de/telematik/advantech-dlog-baut-support-globaler-aus>