

Motivering Årets Helpdesk

Datex Ohmeda

(ADVent BA Global Service & Support Technical Helpdesk)

Datex Ohmeda utvecklar service för nya produkter med hjälp av egen erfarenhet och samarbete med R&D så att produkten stöds från releasdagen. Genom detta utvecklar man också produkten Service vilken är en förutsättning för att företagets produkter ska kunna leva upp till kundernas förväntningar. Även det interna samarbetet i sig stödjer utvecklingen mot ett modernt, kundfokuserat företag där alla samverkar för kundens bästa. Genom kontakt med kunden, såväl genom att ge information inom själva ärendeprocessen som genom att kontakta och besöka kunden för att utröna hur de upplever sin vardag med produkterna, tar man ett ansvar som borde vara självklart inom modern service. Man höjer sig från en felavhjälpare instans till en sann support. Att aktivt delta i utbildningen av kunder ger såväl kunskap till de egna medarbetarna som får träffa slutanvändarna öga mot öga, som djup och verklighetsnära kunskap till eleverna. Allt detta sker efter dokumenterade rutiner och på en vinnares självklara vis mäter man också det uppnådda resultatet, inte bara som svarstider utan också den upplevda kundtillfredsställelsen.