

Kommunikation als Schlüssel zum idealen IT Service Management



Aus einer Studie der itSMF Deutschland und der FOM¹ geht hervor, dass die Kommunikation auf Augenhöhe der Schlüssel für ein ideales Support-Erlebnis ist. Über 80 Prozent aller Befragten geben hier an, dass sie im direkten Kontakt zu ihrem Supportteam stehen und auf die 1-zu-1-Kommunikation sehr großen Wert legen. Wir bei AXSOS leben diese Herangehensweise jeden Tag.

Wie das geht?

Die AXSOS AG hat sich ganz ihrem Slogan der „Anwenderorientierten IT“ verschrieben. Das bedeutet in erster Linie, dem Kunden zuzuhören und dessen Anforderungen und Bedürfnisse zu verstehen. Der Kunde bekommt im nächsten Schritt aufgezeigt, was er braucht und was er nicht braucht. Die Experten der AXSOS AG wissen genau, welche Lösungen eingesetzt werden müssen, um erfolgreich zu sein. Die Kunden können sich auf diese langjährige Erfahrung und das Know-how verlassen. Mit der AXSOS hat man einen verlässlichen Partner an

der Seite, der alles daransetzt, die ideale Lösung für den Anwender zu finden und ihn in allen Belangen zu unterstützen. Im Falle des Service Managements bedeutet das, dass der Service immer im Vordergrund steht. Es geht nicht um die Tools – sondern um die Menschen.

Entlastung der unternehmenseigenen IT durch Experten

Die unternehmenseigene IT kann sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren und weiß ihre Anwender in besten Händen. Bedarfsgerechte Erreichbarkeit und die schnellstmögliche Bearbeitung der Serviceanfragen, sowie die zeitnahe Wiederherstellung der genutzten Services im Störfall haben bei AXSOS höchste Priorität. So steigert das IT-Service Management der AXSOS die Produktivität in Unternehmen, verbessert den Service und erhöht das Ansehen der IT durch standardisierte, transparente Prozesse. Folglich profitieren drei Ebenen im Unternehmen: Mitarbeiter, Management und nicht zuletzt die IT selbst.

Fachkräftemangel effektiv entgegen wirken

Die AXSOS AG bietet mit ihrer Expertise die Möglichkeit, eigene Teams zu verstärken oder Serviceanfragen als zentraler Ansprechpartner komplett entgegenzunehmen. Mit dieser Auslagerung des IT-Service Managements kann dem Fachkräftemangel vieler Unternehmen effektiv entgegengewirkt werden. Das Entscheidende sind dabei nach wie vor die Menschen. Hier orchestriert die AXSOS einen guten Mix aus Mitarbeitern in Deutschland mit Mitarbeitern in Griechenland und Palästina. Wie die Verteilung dabei ausfällt, hängt jedoch sehr individuell von den Anforderungen der Kunden ab. Durch die Niederlassungen in Palästina, Israel und Griechenland ist die AXSOS agil unterwegs und kann auf Fachleute zurückgreifen, die an renommierten Universitäten studiert haben. So wird für jeden Kunden stets das ideale Paket geschnürt.

¹ <https://www.itsmf.de/fileadmin/dokumente/Umfrageergebnisse.pdf>



Frank Müller, CEO der AXSOS AG

Sie wollen die AXSOS AG kennnenlernen?

Dann informieren Sie sich auf der Homepage über das ganze Spektrum der Leistungen – scannen Sie dazu einfach den QR-Code oder besuchen Sie www.axsos.de

Frank und Martin Müller freuen sich, Sie persönlich bei uns zu begrüßen!



Martin Müller, CTO der AXSOS AG