

Noch mehr Value Add Service: KOMSA baut Technik-Support fürs B2B-Geschäft aus

Hartmannsdorf, 19. Dezember 2023. Systemhäuser, Integratoren und Business-Fachhändler profitieren im neuen Jahr von erweitertem Technik-Support. KOMSA investiert in den Ausbau seines Technical Assistance Centers und unterstützt Partner in der Betreuung von Geschäftskunden ab Januar mit neuen Services für Auerswald-Lösungen. Im Jahresverlauf sollen weitere folgen.

Für sämtliche Systeme des Herstellers Auerswald übernimmt KOMSA mit seinem Technical Assistance Center, kurz TAC, künftig den technischen Support. Handelspartner können den Service telefonisch über technische Hotlines oder ein Ticketsystem nutzen. Zudem bietet die KOMSA-Akademie ab 2024 zusätzliche Schulungen zu Auerswald-Lösungen an. Damit erweitert KOMSA seinen Technik-Support für das B2B-Geschäft auf mittlerweile mehr als 50 Business-Hersteller.

„Mit dem Launch der COMtrexx-Serie haben wir unser Produktsortiment gerade auf ein neues Level gehoben. Nun wollen wir auch unseren technischen Service auf eine neue Qualitätsstufe bringen und haben dafür einen Partner gesucht“, erklärt Auerswald-CEO Christian Auerswald. „Mit KOMSA haben wir einen Value Add Anbieter, der unsere Lösungen im Detail kennt und in der Branche tief verwurzelt ist. Zudem haben uns die Performance und die Qualität überzeugt, die KOMSA mit seinem TAC bietet. Das ist genau der Anspruch, den wir an unsere Made-in-Germany-Produkte haben.“

Den kontinuierlichen Ausbau des TAC begründet Steffen Ebner, Vertriebsvorstand bei KOMSA, mit den aktuellen Technologie- und Marktentwicklungen: „Die Technik wird komplexer. Das erhöht auch die Anforderungen an einen guten technischen Service.“ So wird es einerseits immer anspruchsvoller, technische Fehler schnell zu beheben. Andererseits erwarten Geschäftskunden, dass ihre Systeme bei Störungen schnellstmöglich wieder zum Laufen gebracht werden. Denn: Legt ein Defekt das Kommunikationssystem still, können ganze Teams im schlimmsten Fall nicht mehr arbeiten.

Die ausgebildeten TAC-Techniker können Störfälle im hauseigenen Testlabor simulieren und so dafür sorgen, dass Reseller den Fehler schnell beheben können. „Für ein einzelnes Systemhaus oder Fachhändler ist es kaum abbildbar, diesen Service allein vorzuhalten. Das wäre viel zu teuer und oft fehlen die personellen Ressourcen dafür. Deshalb investieren wir für unsere Partner in diesen Service“, verdeutlicht Steffen Ebner. Der Vorteil: Auch bei Mix-Systemen, die aus Komponenten verschiedener Hersteller bestehen, kann das TAC unter die Arme greifen. „Damit werden wir der Realität in der heutigen Unternehmenslandschaft gerecht. Durch Migrationen oder schrittweise Erneuerungen ihrer Infrastruktur haben die meisten Unternehmen inzwischen Produkte vieler verschiedener Hersteller im Einsatz. Dafür braucht es system- und herstellerübergreifendes Wissen.“

Pressekontakt:

Andrea Fiedler-Braunschweig | Telefon: +49 (0)151-27656708 | E-Mail: presse@komsa.com