

Presseinformation 12. März 2019

Für den reibungslosen Betrieb im B2B-Geschäft: KOMSA baut Technik-Support aus

Je mehr die Telekommunikation Teil der gesamten IT-Infrastruktur von Unternehmen wird, umso umfassenderen technischen Service erwarten die Businesskunden. Denn legt ein Defekt das Kommunikationssystem still, können Mitarbeiter im schlimmsten Fall nicht mehr arbeiten. KOMSA hat seinen technischen Support entsprechend ausgebaut und unterstützt Systemhäuser und Fachhändler in der Betreuung von Geschäftskunden jetzt unter anderem mit erweiterten Services für Mitel- und Unify-Produkte.

Mögliche Ursachen, die zur Störung oder gar zum Ausfall von Telefonen, Baugruppen oder ganzen Kommunikationssystemen führen, gibt es unzählige. „Erste Anlaufstelle ist dann das betreuende Systemhaus oder der Fachhändler, der die Lösung implementiert hat“, erklärt B2B-Vertriebsvorstand Steffen Ebner. „Die Kunden erwarten, dass das System schnellstmöglich wieder zum Laufen gebracht wird.“ In solchen Fällen kommt das Technical Assistance Center, kurz TAC, der KOMSA-Gruppe zum Einsatz. Die Techniker leisten Remote-Service oder simulieren Störfälle im eigenen Labor und sorgen so dafür, dass der Reseller den Fehler schnell beheben kann.

Um den steigenden Bedarf nach technischem Support im B2B-Geschäft bedienen zu können, hat KOMSA auch im vergangenen Jahr in den Ausbau des TAC investiert. Ein Team aus inzwischen fast 30 erfahrenen und zertifizierten Technikern unterstützt bei Fragen und Störfällen zu einem großen Teil der Hersteller und Produkte aus dem B2B-Portfolio von KOMSA. Seit Jahresbeginn hat Mitel seinen Support komplett auf die Distribution umgestellt – entsprechend wurde der Mitel-Service im TAC aufgestockt. Der Vorteil: Auch bei Mix-Systemen, die aus Komponenten verschiedener Hersteller bestehen, kann das TAC unter die Arme greifen. „Damit bilden wir die Realität in der heutigen Unternehmenslandschaft ab. Durch Migrationen oder schrittweise Erneuerungen ihrer Infrastruktur haben die meisten Unternehmen inzwischen Produkte vieler verschiedener Hersteller im Einsatz“, verdeutlicht Steffen Ebner.

Zusätzlich zum Support im Störfall unterstützen die Technik-Experten Partner auch bei der professionellen WLAN- oder DECT-Ausleuchtung, sind bei der Implementierung von Lösungen mit vor Ort, reparieren oder recyceln alte und defekte Anlagen oder konfigurieren Systeme in der hauseigenen Fertigung vor. Diesen Build-to-Customer-Order-Service hat KOMSA für Unify-Reseller jüngst um das Installieren von HFA-Software erweitert: „Unify selbst liefert seine IP-Telefone standardmäßig nur noch mit SIP-Software aus“, begründet Steffen Ebner. „Viele Systeme verlangen aber die HFA-Software, sodass der Reseller vor der Implementierung noch den Installationsaufwand hat. Den Service übernehmen wir für unsere Partner und liefern die Telefone bereits inklusive HFA-Software aus.“ Bestellbar sind die vorkonfigurierten Unify-Telefone über das Händlerportal auf www.karlo.de. Andere,

Presseinformation 12. März 2019

individuelle Konfigurationswünsche können für sämtliche Hersteller und Produkte aus dem B2B-Portfolio von KOMSA beauftragt werden.

Das Wissen, das die Techniker in ihrer täglichen Arbeit über die Produkte und Systeme aufbauen, geben sie in praxisorientierten Schulungen an ihre Partner weiter. Das Spektrum reicht von Grund- und Aufbautrainings für konkrete Produktreihen über Zertifizierungskurse bis hin zu Best-Practice-Workshops. Neu im Programm für 2019 sind unter anderem Unify-Webinare, ein Quality-of-Service-Kurs für OmniSwitches von Alcatel-Lucent Enterprise sowie ein Training zur Installation, Konfiguration und Wartung der neuen Mittel-Lösung MiVoice Office 400 Entry (SMBC). Das gesamte Schulungsprogramm, Termine und Orte finden Systemhäuser und Fachhändler im Schulungsbereich auf www.karlo.de sowie auf www.komsa-systems.com/akademie.

Wir geben Ihnen gern weitere redaktionelle Informationen:

KOMSA Kommunikation Sachsen AG

Andrea Fiedler
Head of Corporate Communications /
Pressesprecherin
Niederfrohnaer Weg 1
09232 Hartmannsdorf
Tel.: 03722/713-750

Internet:

www.komsa.com

e-Mail:

presse@komsa.com