

Avanquest bündelt seinen europäischen Kundendienst bei Softwarehelper

Ab sofort betreut die Softwarehelper GmbH für Avanquest Software neben den deutschsprachigen Anfragen auch den technischen Kundendienst für Europa

München, 3. Juni 2009 - Avanquest Software, einer der weltweit führenden Verlage und Entwickler von Consumer und Business Software, zentralisiert im Rahmen seiner europäischen Neustrukturierung seinen technischen Kundendienst für die wichtigsten Märkte Europas. Dabei baut Avanquest seine bisherige Zusammenarbeit mit dem in Eichstätt ansässigen Unternehmen Softwarehelper aus, das mit seinem hoch qualifizierten Service bereits seit einigen Jahren den deutschsprachigen Kundendienst für Avanquest betreut.

Während andere Firmen ihre Kundenkommunikation und technischen Service mehr und mehr bei Call-Centern auf lohnkostengünstigen Kontinenten in der Dritten Welt auslagert, geht Avanquest bewusst den entgegengesetzten Weg: Um seinen Kunden in ganz Europa einen konstant hochwertigen und schnell erreichbaren Kundendienst bieten zu können, hat sich Avanquest entschlossen, die Aufgaben des technischen Kundendienstes für die verschiedenen europäischen Territorien in Deutschland zu bündeln.

Avanquest arbeitet in diesem Bereich daher nun verstärkt mit seinem seit Jahren bewährten Partner Softwarehelper zusammen, der mit Muttersprachlern und dem gesammelten Wissen über die Produkte von Avanquest ab sofort den Kundenservice für Deutschland, Österreich, Schweiz, Frankreich, Großbritannien und Spanien verantwortet.

„Obwohl der Prozess der Globalisierung überall vorwärts schreitet, sind wir zugleich überzeugt, dass es sehr wichtig ist, wachsam auf die Qualität des technischen Kundendienstes zu achten“, sagt Paolo Caletti, Managing Director Mittel- und Südeuropa bei Avanquest Software. „Da technologische Innovation und technischer Support wichtige Teile unseres Angebots von Premium-Softwareanwendungen sind, bedeutet dies für uns, dass auch der Kundendienst hervorragend sein muss. Um dies sicherzustellen, wird uns Softwarehelper in den wichtigsten europäischen Territorien künftig kompetent und zuverlässig unterstützen.“

Dabei übernimmt Softwarehelper nicht nur die klassischen Aufgaben des Kundendienst wie das Beantworten von technischen Anfragen zu den vielfältigen Produkten von Avanquest: Softwarehelper kümmert sich darüber hinaus mit seinen hoch qualifizierten Mitarbeitern, die als Muttersprachler der englischen, französischen, italienischen und französischen Sprache mächtig sind, auch um die Anfragen von Avanquest-Onlinekunden – per Telefon (kostenpflichtig) sowie per E-Mail, wobei die Abrechnung mit Avanquest auf einem ausgeklügelten Ticketsystem basiert, das ein Maximum an Service bei gleichzeitig überschaubaren Kosten garantiert.

Interne Produktrainings und Schulungen für die Supportagenten sorgen dabei für ein konstant hochwertiges Servicenniveau. Zugleich erhält Avanquest für seine Produkte im Gegenzug das aufbereitete Material zur effizienten Erstellung von FAQs, die künftig den Kunden schon vorab die Möglichkeit bieten soll, sich über Details und Anforderungen der Softwareprodukte von Avanquest zu informieren. Ein weiterer Vorteil für den Softwarekonzern Avanquest ist dabei das pan-europäische Reporting von Softwarehelper, das es Avanquest erlaubt, schnell, frühzeitig und gründlich auf Entwicklungen bei Produktanfragen und etwaigen Problemen reagieren zu können.

Softwarehelper.de gehört zu den erfolgreichsten Service- und Support Centern in Deutschland und ist seit 1997 auf dem nationalen und internationalen Call Centermarkt tätig. Das Hauptgeschäft von Softwarehelper ist seit zehn Jahren die professionelle Bearbeitung von Endkundenanfragen und Problemen im Auftrag renommierter Softwarehersteller, Publisher und Internetplattformbetreiber. Gegründet wurde Softwarehelper als Service Center zunächst zur Lösung der Endkundenprobleme der hauseigenen Multimedia-Fachmärkte.

Bereits 1998 kamen die ersten Service und Supportdienstleistung für externe Unternehmen hinzu. Inzwischen ist das Unternehmen hauptsächlich für große internationale Softwarepublisher tätig. Die Mitarbeiter von Softwarehelper bilden ein mehrsprachiges, hoch motiviertes und engagiertes Spezialisten-Team aus

Muttersprachlern, bei dem jeder Einzelne immer bestrebt ist, für die Kunden hilfreiche Antworten zu erarbeiten und bestmögliche Beratung zu bieten.

Über Softwarehelper:

Die Softwarehelper GmbH ist ein seit vielen Jahren erfolgreiches international operierendes Supportunternehmen im mehrsprachigen Service- und Callcenter-Markt. Softwarehelper betreut seine Kunden auf europäischer und internationaler Ebene, mit muttersprachlicher Kompetenz in Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Italienisch, über Email oder telefonische Betreuung, ob kostenpflichtige oder kostenfreie Hotline. Das Motto lautet hier: Maximale Endkundenzufriedenheit bei kürzesten Response-Zeiten, denn ein zufriedener Endkunde ist der Garant für einen langfristigen Erfolg. Softwarehelper bietet neben dem Call Center Service mit monatlichen Fixpreisen auch Software Test und Qualitätssicherung vor der Produktion. Mehr über die Serviceleistungen von Softwarehelper erfahren Sie unter: www.softwarehelper.eu

Über Avanquest:

Avanquest Software ist einer der weltweit führenden Softwareentwickler und -Verlage, mit Geschäftstätigkeit in Europa, Nordamerika und China. Avanquest vermarktet seine Softwaretitel über Retail-, Corporate-, OEM- und Direct-to-Consumer Channels. Das Unternehmen hat sich der Innovation bei Design, Entwicklung und dem Verlegen von ausgezeichneter, bedienungsfreundlicher und preisgünstiger Software verschrieben. Die Avanquest-Firmengruppe wird als Aktienunternehmen seit Dezember 1996 an der Euronext (ISIN FR0004026714) gehandelt. Mehr über die deutschsprachigen Softwareprodukte von Avanquest erfahren Sie unter www.avanquest.com/Deutschland, weitere Informationen über unser Unternehmen finden Sie unter www.avanquest.com/Deutschland/corporate/unternehmen/.

Kontakt:

Avanquest Deutschland GmbH
Markus Y. Soffner (PR)
Sckellstraße 6
81667 München
Tel.: (0 89) 7 90 97 35
Fax: (0 89) 7 90 97 91
E-Mail: msoffner@avanquest.de
Internet: www.avanquest.de