

## Pressemitteilung

# Neue Helpdesk-Software sorgt für zufriedenerere Kunden

***Wie mit dante helpdesk die Kundenzufriedenheit um 20 Prozent  
gesteigert werden kann***

*Saarbrücken – Juli 2010*

Der Hersteller a3 systems hat die Helpdesk-Lösung dante helpdesk nach neuen Erkenntnissen der User-Experience-Forschung grundlegend überarbeitet. Die Software wurde im Rahmen eines wissenschaftlichen Forschungsprojektes in einem Callcenter evaluiert. Im Feldversuch wurde nachgewiesen, dass die Zufriedenheit der Anrufer mit dante helpdesk um 20 Prozent gesteigert werden kann.

„Beim Redesign von dante helpdesk haben wir bewusst auf den Faktor User Experience gesetzt. Die Callcenteragenten sollen ein positives Nutzererleben bei der Bedienung ihrer Helpdesk-Software haben“, erläutert Rudolf Klein, Mitglied der Geschäftsführung der a3 systems GmbH. „In einem Langzeitversuch haben wir empirisch belegt, dass die Agenten zufriedener und ausgeglichener sind und außerdem motivierter und qualitätsorientierter arbeiten.“

## **Zufriedene Callcenteragenten sorgen für zufriedene Kunden**

Contact Center und Support Center sehen sich zunehmend mit der Forderung nach einer hohen Dienstleistungsqualität konfrontiert. Die Anrufer erwarten kompetente und effektive Serviceleistungen und zudem eine freundliche Kundenkommunikation. Ohne eine maßgeschneiderte Helpdesk-Lösung können diese hohen Ansprüche meist nicht erfüllt werden.

Der saarländische Hersteller a3 systems entwickelt seit 2004 die Helpdesk-Lösung dante helpdesk. Die Software ist insbesondere als Wissensdatenbank und zur Vorgangsverwaltung im Callcenter geeignet. 2007 wurde dante helpdesk als innovatives Softwareprodukt in der Kategorie Wissensmanagement beim Innovationspreis der Initiative Mittelstand prämiert. Das Produkt ist beim Telekommunikationsanbieter Alice/HanseNet im Einsatz.

---

### **Über die a3 systems GmbH ([www.a3systems.com](http://www.a3systems.com))**

a3 systems ist eine Lösungsanbieterin für anspruchsvolle Geschäftsanwendungen und Integrationsprojekte. a3 systems entwirft, entwickelt und testet Softwarelösungen auf Basis anerkannter Industriestandards und „Best Practice“-Ansätze. Projektspezifisch zusammengestellte Expertenteams begleiten die Projekte durch alle Projektphasen – von der Analyse und Spezifikation über Design, Implementierung und Integration bis hin zu Einführung, Software-Wartung und Betrieb. Mit der Produktfamilie dante bietet a3 systems Standardprodukte für die Bereiche Content Management ([www.dante-cms.de](http://www.dante-cms.de)), Newslettermarketing ([www.instant-mailing.com](http://www.instant-mailing.com)) und Helpdesk.

Pressekontakt:

Hartmut Schmitt  
a3 systems GmbH  
Saarbrücker Straße 51  
66130 Saarbrücken  
Telefon: +49 (681) 988 18-0  
Telefax: +49 (681) 988 18-29  
E-Mail: [hartmut.schmitt@a3systems.com](mailto:hartmut.schmitt@a3systems.com)  
Internet: [www.a3systems.com](http://www.a3systems.com)