

ConSol CM im internen IT-Support

Optimale Servicequalität bei AXA Assistance



Kunde

AXA Assistance Deutschland

Branche

Versicherungen

Webseite

www.axa-assistance.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

Die IT-Support-Spezialisten von AXA Assistance bearbeiten die Anfragen der insgesamt rund 300 Mitarbeiter zentral in ConSol CM – vom defekten Drucker über Probleme bei Software-Updates bis hin zum Serverausfall.

Nutzenaspekte

- Standortübergreifende Nutzung
- Transparenz in den Service-Prozessen
- Straffe Workflows
- Hohe Anwenderfreundlichkeit und einfache Administration
- Flexible Reportings

AXA Assistance arbeitet jetzt mit der webbasierten Helpdesk-Lösung ConSol CM. Die Software schafft mehr Transparenz und Effizienz im Helpdesk und unterstützt damit die **ständige Optimierung von IT-Infrastruktur und Servicequalität**. ConSol CM kommt im internen IT-Support der beiden AXA-Assistance-Standorte München und Frankfurt an der Oder zum Einsatz.

AXA Assistance hat sich vor allem wegen der hohen Flexibilität für die Lösung von ConSol entschieden: Mit der leistungsstarken Workflow-Engine lassen sich die spezifischen Service-Prozesse bei AXA Assistance schnell und einfach abbilden, was **standortübergreifend für Transparenz und straffe Workflows** sorgt. Darüber hinaus sprachen auch die hohe Anwenderfreundlichkeit und einfache Administration für den Einsatz von ConSol CM. So ist dank intuitiver Bedienbarkeit der Schulungsaufwand gering und AXA Assistance kann die Administration sowie eine Ausweitung des Systems ohne größeren Beratungsaufwand selbst vornehmen.



Service-Center AXA Assistance

Die IT-Support-Spezialisten von AXA Assistance bearbeiten die Anfragen der insgesamt rund 300 Mitarbeiter zentral in ConSol CM. Die Troubleshooting-Tickets lassen sich in der Lösung priorisieren und dem First- oder Second-Level-Support zuordnen. Auf der **webbasierten Arbeitsoberfläche** haben die Support-Mitarbeiter den aktuellen Status jeder einzelnen Anfrage im Blick. Zudem können sie unmittelbar auf alle relevanten Informationen zugreifen. Auf diese Weise hat sich die Bearbeitungszeit der Anfragen spürbar verkürzt. Über **flexible Reportings** ermöglicht ConSol CM darüber hinaus umfangreiche Abfragen, die nicht zuletzt die ständige Verbesserung von Hard- und Software sowie die der Servicequalität unterstützen.

Im nächsten Schritt soll auch das AXA-Joint-Venture auf Mauritius an die neue Helpdesk-Software angebunden werden.

„ Schon im Pilotbetrieb staunten wir, wie viele Support-Anfragen wir tatsächlich jeden Tag stemmen – diese Transparenz ermöglicht erst ConSol CM. Die Software hat die Kommunikation im IT-Support zwischen unseren beiden Standorten deutlich verbessert. “

Dorothee Appel
Direktor IT und Technologie, AXA Assistance