



Celem konkursu Lider Wsparcia IT jest promocja najlepszych praktyk służących zapewnianiu wysokiej jakości i efektywności działań w obszarze wsparcia użytkowników usług informatycznych. W ścisłym gronie czterech finalistów znalazła się firma ASTOR. Gala połączona z rozstrzygnięciem Konkursu odbyła się 13 czerwca br.

W konkursie Lider Wsparcia IT biorą udział firmy z branży: bankowej, energetycznej, przemysłowej, farmaceutycznej, FMCG, instytucje sektora publicznego i organizacje użyteczności publicznej. O przyznaniu nagrody Lider Wsparcia decyduje jury, w skład którego wchodzi znani i uznani w środowisku eksperci, a także laureaci poprzednich edycji konkursu. Firma ASTOR jest pierwszym – w przeciągu 8 edycji konkursu - przedstawicielem branży automatyki przemysłowej, który znalazł się w finale.

„Dziękujemy za przyznane wyróżnienie, które dla nas jest docenieniem pracy specjalistów z firmy ASTOR, którzy na co dzień służą pomocą w dotarciu do niezbędnej wiedzy i pomagają szybko rozwiązać pojawiające się problemy techniczne. O niezwykle zaangażowaniu w ten proces świadczą liczby: NPS (Net Promoter Score) na bardzo wysokim poziomie - 51%, ponad 50 inżynierów wspierających, 7 lokalnych oddziałów. Świadczone przez pracowników firmy ASTOR wsparcie rozwija dobre relacje z naszymi partnerami - użytkownikami naszych systemów i pracownikami firm wdrażających - zwiększając jednocześnie zadowolenie z zakupionych produktów.” – komentuje Michał Januszek, Specjalista ds. systemów sterowania i oprogramowania z 12-letnim doświadczeniem w firmie ASTOR.

Firma ASTOR stworzyła innowacyjny system wsparcia integrujący 23-letnie doświadczenie w 3 specyficznych, wymagających segmentach – automatyki, oprogramowania i robotów przemysłowych. „System Pomocy Technicznej ASTOR jest unikalny na skalę branży. Zrewolucjonizował system pracy działu wsparcia technicznego, zmotywował klientów do racjonalnego gospodarowania czasem przeznaczonym na pomoc techniczną i dzięki temu wytyczył nowe, wysokie standardy współpracy” – podsumowuje Andrzej Garbacki, członek Zarządu Operacyjnego ASTOR ds. Wsparcia Sprzedaży.

Misją konkursu jest aktywizowanie przedstawicieli branży wsparcia informatycznego do ustawicznego rozwoju i podnoszenia jakości świadczonych usług.

„Doprowadzanie spraw technicznych „do końca” jest dla nas standardem. Jeden z klientów podczas badania satysfakcji, jakie regularnie przeprowadzamy, wspomniał, że mógłby być jeszcze bardziej zadowolony – wtedy, kiedy nasz dział wsparcia technicznego skontaktowałby się z nim, zanim pojawiłby się problem. Mamy więc nowe wyzwanie i stawimy mu czoła.” – dodaje z uśmiechem Andrzej Garbacki.

Organizatorem konkursu jest HDI-Poland, polski oddział organizacji Help Desk Institute, która certyfikuje menedżerów i pracowników operacyjnych organizacji usług i wsparcia IT, organizuje seminaria oraz konferencję Forum Wsparcia, jak również spotkania Klubu Menedżerów HDI-Poland.

Więcej informacji na stronie: <http://www.hdi.pl/>

Więcej o systemie Pomocy Technicznej ASTOR: <http://www.astor.com.pl/wsparcie/pomoc-techniczna-astor.html>



*Firma **ASTOR** jest dystrybutorem produktów automatyki, dostawcą rozwiązań biznesowych oraz usług, które wspierają podnoszenie efektywności i konkurencyjności Klientów w przemyśle, produkcji oraz infrastrukturze. ASTOR Sp. z o.o. jest wieloletnim członkiem Business Centre Club, zdobywcą wielu nagród, w tym międzynarodowych, siedmiokrotnym laureatem tytułu „Gazela Biznesu” oraz laureatem prestiżowego tytułu „Ten, który zmienia polski przemysł”.*

*Firma wspomaga powstawanie na uczelniach laboratoriów studenckich, szkoli kadrę dydaktyczną, organizuje program praktyk studenckich, wspiera inicjatywy studenckie oraz sponsoruje konferencje naukowo-techniczne, a od roku 1998 ogłasza konkursy prac dyplomowych. Pracownicy firmy ASTOR to absolwenci najlepszych polskich uczelni technicznych.*

*Więcej informacji o firmie dostępnych jest na stronie: [www.astor.com.pl](http://www.astor.com.pl)*

#### **OmniPro**

**[WIĘCEJ INFORMACJI z firmy ASTOR \(PRESS BOX\)](#)**