

oxaion-Service zieht das Ticket zur CeBIT

31.01.2007, 11:28 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *oxaion ag*



oxaion ag

Ettlingen, 31. Februar 2007 - Zur CeBIT stellt die oxaion ag das neue Release 6.1 ihrer gleichnamigen ERP-Komplettsoftware vor. Mit einer neuen Helpdesk-Lösung und Geräteakte unterstützt die Business-Software den After-Sales-Service jetzt noch besser. "Durch den intensiven Dialog mit unseren Kunden konnten wir in dem neuen oxaion-Release wieder wichtige funktionale Erweiterungen umsetzen", sagt Uwe Kutschenreiter, Vorstand des Ettlinger Software- und Beratungshauses.

Aufgabe einer im Helpdesk hinterlegten FAQ-Datenbank (Frequently Asked Questions) ist es, eine Störmeldung zu analysieren, einzugrenzen und wenn möglich zu lösen. Dem Kunden kann dadurch häufig schon am Telefon geholfen werden. Das Beispiel aus der Praxis eines Apparateherstellers: Ist ein Zubehörteil defekt oder passt nicht zum gelieferten Gerät, kann das Problem mit Hilfe des oxaion-Helpdesks bereits am Telefon gelöst werden. Fachabteilungen und Service-Techniker gewinnen somit Zeit, sich um andere Projekte zu kümmern.

Hinter dem Helpdesk verbirgt sich außerdem ein Workflow-gestütztes Ticketsystem. Kann ein Fall am Telefon nicht geklärt werden, wird ein Ticket gezogen, das Problem beschrieben und ein Workflow angestoßen.

Der Kundendienst profitiert zudem von der Integration der Helpdesk-Lösung in die ERP-Software. Ob grafische Ressourcenplanung oder Ersatzteilstammliste - sämtliche Informationen aus dem Service-Modul der ERP-Software lassen sich im Helpdesk anzeigen. Da auch Garantiebedingungen und Wartungsverträge sichtbar sind, sieht der Kundendienst beim Generieren eines Auftrags, ob zum Beispiel demnächst ohnehin eine Wartung ansteht.

Neu in oxaion ist zudem eine Geräteakte für seriennummernpflichtige Bauteile. So lassen sich ganze Baugruppen in einer Akte erfassen und darstellen. Ein typisches Beispiel dafür ist ein Messplatz. In der Geräteakte lassen sich alle dazugehörenden Geräte und Instrumente mittels Seriennummer zusammenfassen - auch Mietgeräte. Es entsteht eine übersichtliche Akte mit allen relevanten Informationen über die eingesetzte Technik des gesamten Arbeitsplatzes.

Bild: Geräteakte

http://www.pr-x.de/uploadfiles/pictures/3101_110309_oxaion-geraeteakte-1.jpg

BU: Ganz neu in oxaion 6.1 ist die Geräteakte. Über Spezifikationsmerkmale lässt sich ein Gerät oder Bauteil in der Akte näher beschreiben.

oxaion ag
eisenstockstraße 16
76275 ettlingen
telefon 07243/590-6777
info@oxaion.de
www.oxaion.de

Pressekontakt:

Stephan Dürr
PR- & Marketingleitung
telefon 07243/590-356
telefax 07243/590-4356
stephan.duerr@oxaion.de
www.oxaion.de

PRX
Agentur für Public Relations
Ralf M. Haaßengier
Kalkhofstraße 5
70567 Stuttgart
Telefon 0711/71899-03/04
Telefax 0711/71899-05
ralf.haassengier@pr-x.de
www.pr-x.de

Das Ettlinger Softwarehaus gehört mit seinem Produkt oxaion zu den führenden deutschen Anbietern von ERP-Komplettlösungen auf dem IBM System i. Mehr als 25 Jahre ERP-Erfahrung sind in die völlig neu entwickelte, moderne und hoch skalierbare Software eingeflossen.

Mit ihrer Business Software richtet sich die oxaion ag an mittelständische Unternehmen in Industrie und Großhandel. Dazu gehören Variantenfertiger wie Maschinen- und Apparatebauer, Metallverarbeiter, Werkzeughersteller, Projektierer wie der Anlagenbau und Teile der Bauindustrie sowie die Elektronikindustrie, der serviceorientierte Großhandel und Dienstleister. Jahrzehntelange Branchen- und Prozess Erfahrungen zeichnen die oxaion ag als kompetenten Beratungspartner aus.

Portrait

Die oxaion ag ist ein Unternehmen der command Gruppe mit Sitz in Ettlingen und beschäftigt inklusive der Standorte Düsseldorf, Hamburg, Wien und Wels derzeit mehr als 110 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2005/06 (Ende: 30.04.2006) erzielte die oxaion ag einen Umsatz von 13,5 Millionen Euro. (www.oxaion.de)

News-ID: 117941 • Views: 106 (Stand: 27.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/117941/oxaion-Service-zieht-das-Ticket-zur-CeBIT.html>