

GEDYS IntraWare 7 jetzt mit ITIL-kompatiblem Helpdesk

13.03.2007, 19:32 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *GEDYS IntraWare GmbH*

Petersberg / Braunschweig, 13.03.2007 – Lange Zeit haben nur Großunternehmen beim Service auf die „Information Technology Infrastructure Library“ zurückgegriffen. Nun gewinnt das Framework ITIL auch bei kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) zunehmend an Beliebtheit. Immerhin ermöglicht ITIL, wichtige Prozesse des Service-Managements zu automatisieren, IT-Prozesse effizienter zu gestalten und zugleich die Service-Qualität deutlich zu verbessern. Dies führt wiederum zur Reduzierung von Risiken, zu höheren Systemverfügbarkeiten und dementsprechend geringen Ausfallzeiten.

Der CRM-Spezialist GEDYS IntraWare (www.gedys-intraware.de) weiß um die neuesten Ambitionen mittelständischer Unternehmen hinsichtlich des ITIL-Einsatzes und präsentiert auf der diesjährigen CeBIT im Rahmen seiner CRM-Plattform „GEDYS IntraWare 7“ einen ITIL-kompatiblen Helpdesk. Der Helpdesk ist Bestandteil des Moduls „Service“ und bietet in seiner ersten Ausprägung Datenbanken zur Abwicklung von Service-Anfragen sowie zur Verwaltung von Verträgen, Inventar und Knowhow. Damit lassen sich IT-Services unmittelbar auf die Geschäftsziele ausrichten und zugleich Kosten reduzieren.

Das Modul „Service“ (www.gedys-intraware.de/crm/service) ist so ausgelegt, dass bereits vorkonfigurierte ITIL-Prozesse und Arbeitsabläufe reibungslos und einfach in den Helpdesk implementiert werden können. Die neue Lösung der CRM-Spezialisten realisiert darüber hinaus ein aktives Incident- und Problemmanagement, was der schnellen Identifikation und Behebung von IT-Problemen dienlich ist. Zugleich lassen sich Häufigkeit, Dauer und Ausmaß von Störungen analysieren. Auf diesem Wege können aktiv Problemschwerpunkte erkannt und verhindert werden.

„Unser neues Modul stellt ein frei konfigurierbares Service-Framework dar, über das verschiedene Konstellationen und Aufgabenstellungen – von Incidents über Reklamationen bis hin zum Vorschlagswesen – abgebildet werden können. Die in diesem Rahmen mitgelieferten und praktischerweise bereits vorkonfigurierten Prozesse entsprechen allesamt den gängigen ITIL-Vorgaben“, erläutert Peter Reinecke, Entwicklungsleiter bei der GEDYS IntraWare GmbH. Sein Unternehmen hält auch noch eine weitere Version des Moduls „Service“ bereit, dass neben Instrumenten zur Einsatzsteuerung von Außendiensttechnikern auch ein umfassendes Service-Management mit Abrechnung und Reporting sowie Funktionen zur statistischen Auswertung beinhalten wird.

Die GEDYS IntraWare GmbH präsentiert sich und ihr neues Modul „Service“ auf der CeBIT 2007 in Halle 3, Stand C25, sowie im CRM-Zentrum der Fachmesse in Halle 4, G67.

Weitere Informationen finden Sie unter www.gedys-intraware.de.

Presse-Kontakt:
GEDYS IntraWare GmbH
Sabine Friedersdorf
Lange Straße 61
D-38100 Braunschweig

E-Mail: sfriedersdorf@gedys-intraware.de
Tel: 0531-123868440
Web: www.gedys-intraware.de

Über GEDYS IntraWare

Die GEDYS IntraWare GmbH vertreibt als führender Anbieter bundes- und europaweit Lösungen für das Management von Kundenbeziehungen (CRM) auf Basis von IBM Lotus Notes Domino. Die Produktlinie GEDYS IntraWare 7 umfasst

eine vollständige Suite für die Pflege von Kundenbeziehungen und beinhaltet leistungsfähige Werkzeuge für Vertrieb, Marketing und Service. Mit diesen flexiblen Modulen nutzen Unternehmen professionelle Lösungen von der Adresspflege über die elektronische Kundenakte, Workflow-Automatisierung und das Kampagnenmanagement bis hin zur Vertriebssteuerung mit konfigurierbaren Verkaufsmethoden.

Portrait

Mehr Informationen unter: www.gedys-intraware.de

News-ID: 124918 • Views: 114 (Stand: 04.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/124918/GEDYS-IntraWare-7-jetzt-mit-ITIL-kompatiblem-Helpdesk.html>