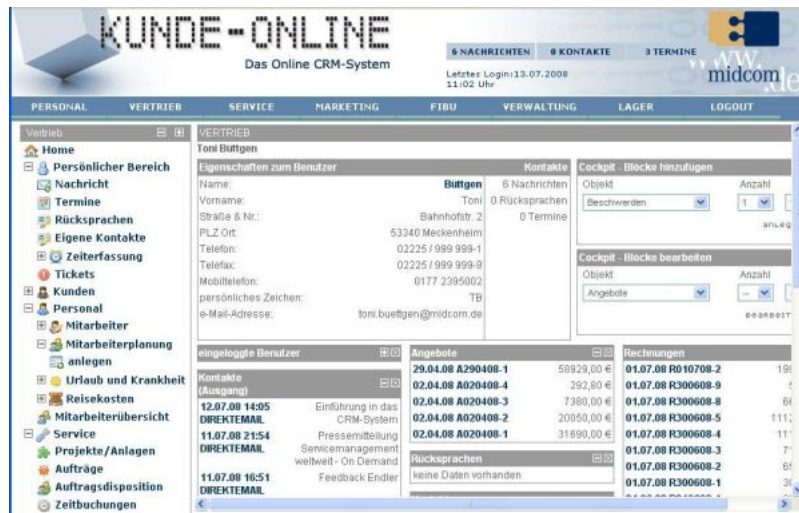


Service-Management weltweit - On Demand

13.07.2008, 13:08 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *midcom GmbH*



Benutzercockpit im kunde-online.de

die Prozessoptimierung im Service - Außendienst, dem mobilen Kundendienst, kommt in Zukunft eine besondere Bedeutung zu.

90% alle im Maschinenbau tätigen Unternehmen im Mittelstand werden im Zukunft einen beträchtlichen Umsatzanteil im Service einnehmen. Ein Service der im Exportland Deutschland weltweit optimal funktionieren muss.

Die immer umfangreicher werdenden Service-Level-Agreement (SLA's) machen ein optimales, schnelles und sicheres Informations- und Auftragsmanagement notwendig. Unternehmen die diese SLA's durch schlechte Prozessunterstützung nicht erfüllen können werden langfristig nicht konkurrenzfähig sein.

Den Status aller Service-Mitarbeitern in den Projekten jederzeit präsent zu haben und auf Abweichungen zu reagieren stellt einen unschätzbaren Wert dar.

Daher ist es notwendig die Reaktionsfähigkeit des Unternehmens sowie die Informationsmittel für den Kundenservice mit moderner Technologie zu verbessern. Neue Technologien im Bereich der Informationsbereitstellung sind heute durch die Netzprovider in Europa bereits ausreichend vorhanden.

Diese modernen Technologien gilt es für die bessere Prozessintegration zu nutzen. Hierbei ist die vorhandene Systemsoftware sowie deren Integration in die Prozesse entscheidend.

Meist müssen jedoch die vorhandenen Prozesse und die vorhandene Software angepasst werden.

Eine Software mit Workflow-Eigenschaften stellt für die Verarbeitung der Kundentickets einen entscheidende Grundlage dar.

Oft ist es wichtig aus den Prozessschritten zur Bearbeitung der Kundentickets mehrere Feedback-Meilensteine für den Kunden zu definieren und an diesen Meilensteinen entsprechende Meldungen an den Kunden online herauszugeben.

Hierzu bietet die midcom GmbH (www.midcom.de) aus Meckenheim eine innovative Systemplattform für den Service – www.kunde-online.de , die in ihrem Aufbau und ihrem Konzept einzigartig ist. Das im neuen aktuellen Release vorhandene Servicemanagement ermöglicht die Disposition von Aufträgen in Echtzeit auf die PDA's der Service Mitarbeiter. www.kunde-online.de wird komplett als webbasierte Softwarelösung angeboten und kann weltweit an verschiedenen Standorten genutzt werden.

Der Service Mitarbeiter erhält über seinen PDA alle Kundeninformationen, die Kontakthistorie sowie die Anlagendaten sofort übermittelt. Die Service-Zentrale erhält online den aktuellen Status der Auftragsbearbeitung und kann im Notfall direkt weitere Ressourcen disponieren oder Aktivitäten anstoßen. Die Reaktionsfähigkeit der Unternehmen wird wesentlich verbessert.

Der Clou von www.kunde-online.de ist, dass alle Unternehmensgrößen mit dieser Systemlösung arbeiten können, da midcom diese Systemplattform mit ihren mobilen Softwaremodulen auch On Demand anbietet. Der Ansatz der On Demand Bereitstellung macht den Einsatz auch für kleine Unternehmen sehr attraktiv.

On Demand verspricht Softwarenutzung ohne PC-Installation!

Damit ist midcom einer der ersten On Demand Anbieter, der auch mobile Softwaremodule On Demand anbietet.

Portrait

Das Unternehmen wurde im März 2000 in Grafschaft gegründet und hat seit Januar 2004 seinen Firmensitz in Meckenheim bei Bonn.

midcom GmbH ist ein Dienstleister für Systemintegration, Java-Softwareentwicklung und integrierte IT-Beratung.

Das Unternehmen hat drei produktive Unternehmens-Bereiche

- Fachliche und technische Beratung sowie Softwarequalitätssicherung
- Hosting und On Demand Provider
- Softwareentwicklung

Im Rahmen der fachliche und technische Beratung unterstützt midcom im Finanzdienstleistungs-, Versicherungs-, Dienstleistungs- und Kundenservicesektor bei der Realisierung moderner CRM-Systeme, Enterprise Portale und mobiler Softwarelösungen für Mobiltelefon und PDA zur Service- und Vertriebsunterstützung.

Als On Demand-Provider (SaaS) Anbieter sowie als Hosting-Partner für Enterprise-Systeme betreibt midcom ein eigenes Datencenter sowie die folgenden eigenen SaaS-Produkte:

- www.stundennachweis.de
- www.kunde-online.de
- www.fehlermelden.de
- www.ernte-online.de
- www.webrathaus.de

midcom bietet individuelle Software-Entwicklung in der Programmiersprache Java (J2SE, J2EE und J2ME) und im

Bereich Internet an.

e-business Enterprise-Systeme und CRM-Systeme

- Internet-Shop Blumensamen Internet-Shop , Geschenkartikel Internet-Shop
- Online Event-Ticket Buchungsportal Event Marketing in Köln
- e-Commerce auf Basis des CRM-Systems - kunde-online.de
- Portal-Lösungen auf Basis des midcom-CMS
- Online Produktabschlüsse (Referenz: Postbank POS Kartenterminals)
- e-Banking,e-Commerce,e-Business Systeme mit Multikanalarchitektur (Referenz: Postbank Online Banking)

Mobiltelefon-Software / PDA-Software

- Mobile Arbeitszeiterfassung per Handy / PDA
- Mobile CRM-Software für den Außendienst u. den Vertrieb per Handy
- Mobile Kundendienst-Software für Servicetechniker, Monteur oder Außendienstmitarbeiter per PDA
- Mobiles Zeiterfassungs-Terminal mit Bar-Code / RFID
- Mobile CAD-/CAE-Viewer-Software

Hosting-Partner

- Enterprise-Systeme (z.B. Postbank Juristen Portal)
 - Web-Hosting
 - Virtuelle Server auf Basis VMWare ESX Infrastructur 3.5 mit einem modernem SAN
-

News-ID: 226344 • Views: 1009 (Stand: 15.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/226344/Service-management-weltweit-On-Demand.html>