

CeBIT: SUSYCOM präsentiert Supportsysteme für Customer-Relationship-Management und IT-Service-Management

07.03.2006, 15:07 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *SUSYCOM*

SUSYCOM präsentiert auf der CeBIT in Hannover vom 9. – 15. März in Halle 9, Stand C39 die SUSYCOM Business Solutions erstmals dem internationalen Fachpublikum.

SUSYCOM ist Teil der BOND-Gruppe, die mit 90 Mitarbeitern seit über 18 Jahren Software-Lösungen in den Bereichen Bibliotheken und Rechenzentren entwickelt und vertreibt.

SUSYCOM bietet Ihnen Customer-Relationship-Management-, Support- und IT-Service-Management-Lösungen für kleinere und mittlere Unternehmen mit dazugehörigen Dienstleistungen. Diese umfassen die Anpassung der Software-Lösungen an die Unternehmensprozesse sowie die Implementierung der Software und die gesamte Betreuung des Projektes durch SUSYCOM.

SUSY Business Solutions für IT Service-Management (ITSM):

- unterstützt Sie bei der effizienten Gestaltung ihres Helpdesk und befähigt Sie, Ihren IT Benutzerservice effizient aufzubauen! Die Anzahl der Fehlerbehebungen beim Erstkontakt wird durch die integrierte Wissensdatenbank deutlich gesteigert!

Funktionen und Merkmale:

- Anpassbare Masken für Support-Mitarbeiter
- Tickethistorie und Konfigurationsdaten Workflows, Eskalationen und automatisierte Prozesse
- Integrierte Wissensdatenbank
- Benachrichtigungssystem per E-Mail, Serien-Mails
- Optionale Anbindung an Self-Service-Portal (Kundencenter)
- LDAP-Schnittstelle

SUSYCOM bietet IT-Help-Desk-Lösungen für kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) die bei geringen Implementierungs- und Anpassungskosten einen schnellen Return-On-Investment bieten.

SUSY Business Solutions für den Kundenservice:

- erledigt einfache Anfragen für Sie automatisch. Verbessern Sie die Kommunikation und den Informationsfluss zwischen den Support-Mitarbeitern und Ihren Kunden innerhalb kürzester Zeit! Die verkürzte Bearbeitungszeit führt zu einer Verbesserung der Servicequalität.

Funktionen und Merkmale:

- Anpassbare Masken für Service-Mitarbeiter
- Historie der Anfrage und der vom Kunden benutzten Produkte
- Workflows, Eskalationen und automatisierte Prozesse
- Integrierte Wissensdatenbank
- Benachrichtigungssystem per E-Mail, Serien-Mails
- Optionale Anbindung an Self-Service-Portal (Kundencenter)

- CTI-Anbindung

SUSY Kundencenter (Customer Care Center):

- macht Ihrem Kunden den Zugang zum Unternehmen, den Produkten und Dienstleistungen so einfach wie nur möglich und zeigt ihm immer den aktuellen Stand der Bearbeitung seiner Anfragen!

Das webbasierende Self-Service-Portal unterstützt Sie in der Betreuung der Serviceanfragen von Kunden und Mitarbeitern (IT Service-Management und IT Help-Desk). Das Gesprächsaufkommen kann bei einer 24*7 Verfügbarkeit reduziert werden.

Funktionen und Merkmale:

- Aufgeben von neuen Tickets / Anfragen über das Internet
- Recherche in der Wissensdatenbank / FAQs sowie Tipps und Tricks für den Anwender
- Download-Funktion für Dokumente im Kundensupport
- Statusabfragen der Calls / Incidents über das Kundenportal
- Verwalten und Pflege der Systemdaten durch den Kunden / Mitarbeiter

Nutzen Sie das SUSY Kundencenter um Ihr Beschwerdemanagement / Reklamationsmanagement zu optimieren.

Professionelles Partner-Relationship Management – das Partnerprogramm von SUSYCOM

Das Partnerprogramm ist für Vertriebs- und Implementierungs-Partner gedacht, die Ihren Kunden gesamtheitliche Lösungen mit einem erweiterten Produktportfolio anbieten wollen.

Als Partner von SUSYCOM erhalten Sie u.a.:

- bis zu 50% Partner-Discount (Umsatzabhängig)
- Vertriebsunterstützung
- Marketingunterstützung in Form von Marketing Development Funds
- Unterstützung bei der Erstellung von Case Studies mit den Kunden
- Not-For-Resale Lizenzen (Lizenzen für den Eigeneinsatz)

und eine besondere Vertriebszertifizierung!

Haben Sie Fragen zu unserem Partnerprogramm oder möchten Sie Partner von SUSYCOM werden?

Wenden Sie sich einfach an:

Sandra Viessmann

E-Mail: partner@susycom.de

Kontakt:

SUSYCOM GmbH & Co. KG

Am Bahnhofplatz 3

67459 Böhl-Iggelheim

Tel.: 06324 92979-0

Fax.: 06324 92979-30

E-Mail: info@susycom.de

Internet: www.susycom.de

Pressekontakt:

SUSYCOM GmbH & Co. KG
Am Bahnhofplatz 3
67459 Böhl-Iggelheim

Portrait

E-Mail: sandra.viessmann@susycom.de
Internet: www.susycom.de

News-ID: 79232 • Views: 1747 (Stand: 29.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/79232/CeBIT-SUSYCOM-praesentiert-Supportsysteme-fuer-Customer-Relationship-Management-und-IT-Service-Management.html>