

Kundengewinn:

Open Text entscheidet sich für Service Management Lösung von FrontRange

Unterschleißheim, 19. Oktober 2005 – FrontRange Solutions, führender Anbieter von Lösungen für IT-Service Management und CRM für kleine, mittlere und große Unternehmen gibt bekannt, dass Open Text FrontRange's aktuelle Lösung für IT Service Management unternehmensweit im Customer Support installieren wird. Der größte unabhängige Anbieter von Enterprise Content Management (ECM) –Lösungen wird FrontRange Incident und FrontRange Problem Management weltweit in UK, Australien, Kanada, USA, Singapur und Deutschland einführen, um seine Management Prozesse zu optimieren.

Open Text verfügt über 13.000 Installationen in 114 Ländern mit gut 20 Mio. Arbeitsplätzen. „Wir achten in unseren Support Centern deshalb besonders auf konsistente Kunden-Service-Prozesse und auf konsolidierte Datenquellen“, erklärt Dave Wareham, Senior Vice President Customer Support bei Open Text. „Vor diesem Hintergrund haben wir mit FrontRange eine feste Partnerschaft geschlossen und sind mit der ausgezeichneten Betreuung hochzufrieden.“

Das FrontRange-Team hat von Anfang an eng mit Open Text zusammengearbeitet. Ziel war zunächst, die Erfolgsfaktoren des Geschäfts sowie existierende Geschäftsabläufe zu verstehen. Dann wurde auf Basis die brandaktuellen Service Management Module für Open Text als maßgeschneiderte Lösung mit Best Practices angepasst. „Open Text profitiert davon“, meint Steve Feeney, FrontRange's Sales Director, Northern Europe, „dass unsere neue, auf Microsoft .NET basierende IT Service Management Lösung, von Grund auf entwickelt wurde, um ITIL und andere Best Practices zu unterstützen.“

Nutzen und Leistungsfähigkeit musste die FrontRange-Lösung zunächst in einer Pilotinstallation beweisen, ehe jetzt der Roll-Out vereinbart wurde. Dabei ist auch die Integration existierender Drittlösungen ein wichtiger Aspekt, um zu garantieren, dass übliche Vorgehensweisen in Bezug auf jeden aufgenommenen Zwischenfall angewendet werden können.

„Die FrontRange-Lösung ermöglicht es uns, unsere Customer Management Prozesse zu vereinheitlichen und sicher zu stellen, dass wir einen konsistenten Best-Practices-Ansatz bei der Betreuung jedes Kunden verfolgen“, so Wareham.

„Außerdem,“ ergänzt Feeney, „wird Open Text aus der umfangreichen Bandbreite an ITSM-Reports Nutzen ziehen. Anwender können Trends erkennen, die umgekehrt helfen, Kunden weltweit eine gesteigerte Service Level zu bieten.“

Die neue modular aufgebaute ITSM-Suite wurde von FrontRange mit dem Ziel entwickelt, höchsten Ansprüchen in allen Integrations- und Service Management-Fragen gerecht zu werden. Voll anpassbar, skalierbar sowie zeit- und ortsunabhängig zugänglich handelt es sich um eine kostengünstige Lösung, die verbesserte Produktivität mit maximalem Kundenservice verbindet.

Über FrontRange Solutions

FrontRange Solutions, Dublin, Kalifornien, USA, zählt heute zu den führenden Anbietern von Lösungen für alle Fragen in Customer Services und Support, Sales & Marketing Management sowie in allen IT-Service- und IT-Infrastructure-Management-Belangen. Das Unternehmen, dessen deutsche Zentrale in Unterschleißheim bei München sitzt, verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in Entwicklung und Implementierung von Lösungen, angepasst an den individuellen Bedarf von Kunden. Sie profitieren deshalb von weitreichender Marktkenntnis sowie von umfangreichem Projekt- und Prozess-Know-how der Mitarbeiter und Partner von FrontRange. Seine Lösungen offeriert FrontRange branchenunabhängig vor allem mittelständischen und auch größeren Unternehmen. Mit der Unterstützung von mehr als 500 zertifizierten Partnern nutzen bereits über 1.700.000 Anwender in mehr als 130.000 Unternehmen weltweit Software von FrontRange. Die Website des Unternehmens ist unter www.frontrange.de verfügbar.

Diese Meldung ist abrufbar unter <http://www.frontrange.de/>

Weitere Informationen/ Belegexemplar erbeten an:

SPECIFIC! Consult	FrontRange Solutions Deutschland GmbH
Simone Tiedemann	Anton Kreuzer
Steinkribbenstr. 5	Ohmstraße 4, Haus C
40597 Düsseldorf	85716 Unterschleißheim
Tel./Fax: +49 (0)211 22033-25/-26	Tel./Fax: 089 / 31 88 3-320/-100
Email: frontrange@specific-consult.de	Email: anton.kreuzer@frontrange.com
Internet: www.specific-consult.de	Internet: www.frontrange.de