

1. Unternehmensdaten

Das Unternehmen

Name
SolveDirect Service Management GmbH

Rechtsform
GmbH, Handelsgericht Wien,
Firmenbuchnummer FN 336808 g

Geschäftssitz
A-1030 Wien, Karl-Farkas-Gasse 22
Telefon: 0043/1/585 35 55-0
Telefax: 0043/1/585 35 55-111
E-Mail: info@solvedirect.com
Internet: www.solvedirect.com

Geschäftsführer
Mag. Martin Bittner
Dipl.-Ing. Marcus Oppitz

Kernkompetenz
SolveDirect ist der Experte für Smart Service Integration und bietet effiziente Service-Management-Lösungen auf SaaS (Software as a Service)-Basis. Diese Lösungen optimieren die unternehmensweite IT durch Integration der kompletten Service-Kette sowie umfassende Automatisierung der Service-Prozesse. Die Features und Funktionen der SolveDirect Lösungen basieren auf dem ITIL (IT Infrastructure-Library) Standard.

Stand und Entwicklung des Unternehmens

Gründung: 2000 in Wien
Im Mai 2010 wurde eine weitere Niederlassung im Silicon Valley, USA gegründet, SolveDirect Service Management Inc., um den US-Markt noch besser betreuen zu können. Der erste große Kunde in den USA ist einer der weltweit führenden Anbieter von Netzwerk-Lösungen für das Internet und wird mit SolveDirect seine wichtigsten Business-Partnern integrieren. Die ersten Anbindungen wurden bereits erfolgreich abgeschlossen.

2. Produkt- und Service-Angebot

Tätigkeitsbereiche

SolveDirect hat langjährige und internationale Erfahrung in der Beratung und Umsetzung von IT-Service-Management-Projekten für Unternehmen aller Branchen und jeder Größe. Unabhängig von der Komplexität der Geschäftsprozesse bietet SolveDirect für jede Anforderung die richtige Lösung.



B2B Integration

Die Lösung SolveDirect BRIDGE vereinfacht die Integration über mehrere Abteilungen und Organisationen und unterstützt eine Verbesserung der Servicequalität und Reaktionsfähigkeit. Beliebig viele Business Partner und Systeme können schnell und einfach über eine zentrale Drehscheibe integriert werden. Effiziente automatisierte Transaktionen ersetzen aufwändige Call-Center-Aktivitäten und die Abwicklung und Behebung einer Störung erfolgen wesentlich schneller. Die Zusammenarbeit und Interaktion wird erleichtert und der Aufwand dafür drastisch reduziert.

Wesentliche Merkmale und Funktionen:

- Automatischer Informationsaustausch zwischen multiplen verteilten Systemen
- Umfassende und anpassbare Integrationsmethoden
- Interne und externe Service-Daten auf einen Blick

Vorteile und Nutzen:

- Beschleunigung der Service-Prozesse durch die Automatisierung von System-Verbindungen mit verschiedenen Herstellern und Partnern
- Erhöhung der Transparenz durch permanente Status-Übersicht
- Bestehende Applikationen und Anwendungen bleiben unverändert



SaaS Service Desk

SolveDirect SD² ist eine umfassende SaaS Helpdesk- und IT-Service-Management-Lösung, die Unternehmen dabei unterstützt, jeden Aspekt im Service zu optimieren, um besser für die Kunden da sein zu können. SolveDirect SD² bietet eine hohe Transparenz sowie alle Funktionen, die für effizientes Service Desk, Asset Management und Customer Support notwendig sind. SolveDirect SD² ist eine Service-Desk-Lösung, die mitwächst, sie ist modular aufgebaut und kann maßgeschneidert eingesetzt werden.

Wesentliche Merkmale und Funktionen:

- Echtzeit Berichte für einen optimalen Überblick über Performance und Service Level Agreements
- Leistungsstarke, bewährte Workflow-Engine zur Automatisierung von Service-Desk-Prozessen
- Konfigurierbare Workflows, Lösungsdatenbank, Technikersteuerung, Kundenumfragen, etc.

Vorteile und Nutzen:

- Unterstützung der ganzheitlichen Support-Prozesse mit Best Practice basierendem Incident und Problem Management

- Erhöhung der Produktivität der Mitarbeiter durch eine automatisierte und integrierte Service-Management-Lösung
- Weniger Fehlerquellen, hohe Servicequalität und verbesserte Kundenzufriedenheit



Enterprise ITSM

SolveDirect CUBE vereint alle Vorteile von B2B Integration und SaaS Service Desk in einer dynamischen All-in-one-Lösung für effizientes Enterprise Service Management. SolveDirect CUBE ermöglicht einen grundlegenden Wandel von reaktivem zu proaktivem IT Service Management. Organisationen jeder Größe können mit SolveDirect CUBE alle Serviceabläufe und Business Partner effektiv managen. Mit Hilfe eines Echtzeit Überblicks über alle Service KPIs können Entscheidungen optimiert und die Servicequalität kontinuierlich verbessert werden.

Wesentliche Merkmale und Funktionen:

- Personalisierte Management Dashboards für einen schnellen Überblick über alle internen und externen KPIs
- Einfache und schnelle Anbindung weiterer Systeme und Business-Partner ermöglicht eine schnelle Anpassung an Marktanforderungen
- Intelligentes Datenmanagement zwischen verschiedenen Business-Anwendungen

Vorteile und Nutzen:

- Einfaches Monitoring und Steuerung der kompletten Service Chain
- Eine zentrale Applikation für ein effizientes Management verschiedener Prozesse und Business-Partner
- Kostenreduktion durch Erhaltung der bestehenden Geschäftsprozesse und frühzeitige Identifizierung sowie Beseitigung von Service-Engpässen

Kunden

Über 200 große und mittlere Unternehmen aller Branchen nutzen die Lösungen von SolveDirect um ihr Service Management erfolgreich und effektiv zu steuern. Hauptmärkte der SolveDirect sind der DACH Raum, CEE und USA. International ist SolveDirect in den letzten Jahren überdurchschnittlich stark gewachsen. Seit Mitte 2009 haben sich im US Markt bereits 10 Fortune Top 100 Unternehmen in den Sektoren 'Financial Services' und 'Telecommunications' für die Nutzung von SolveDirect entschieden.

3. Preise und Konditionen

Preise und Konditionen auf Anfrage.