

23.02.2010 - 09:00 Uhr

Die Mobiliar beschafft neue Knowledge Management Lösung von GlauX Soft

Bern (ots) -

Die Mobiliar, einer der führenden Schweizer Allbranchenversicherer, optimiert die Störungsbehebung der IT-Supportstellen mit einer einheitlichen Knowledge Management Lösung. Basis ist das USU KnowledgeCenter, das vom Integrator GlauX Soft AG bei der Mobiliar eingeführt wird. GlauX Soft AG ist Partner der USU für die Schweiz.

Der Service Desk der Mobiliar bietet für die rund 4'000 Angestellten einen 1st Level Support für sämtliche IT-Anliegen an. Dieser stellt sowohl für Kunden als auch für die internen IT-Abteilungen der einzige und zentrale Eintrittspunkt für IT-Störungen und IT-Anfragenbearbeitung dar. Dabei werden Anfragen und Störungen zentral im Ticketing System BMC Remedy erfasst. Die Suche erfolgt künftig durch die integrierte USU-Lösung. Mit der Einführung des neuen USU Knowledge Management Tools will die Mobiliar eine Reduktion der Call Handling Time, eine erhöhte Erstlösungsquote und optimierte Verfügbarkeit sowie die Vollständigkeit und Korrektheit der Lösungsdokumentation erreichen.

Das USU KnowledgeCenter hat sich gegen namhafte Marktteilnehmer durchgesetzt. Die Lösung stammt aus dem Hause USU AG aus dem deutschen Möglingen und wird durch GlauX Soft AG in der Schweiz sowohl als Modul der eigenen Businesslösungen evidence angeboten als auch als Standalone-Produkt exklusiv vertrieben und auch beim Kunden eingeführt.

Über die Mobiliar:

Jeder dritte Haushalt in der Schweiz ist bei der Mobiliar versichert. Der Allbranchenversicherer mit Direktionsstandorten in Bern und Nyon weist ein Prämienvolumen von 2,8 Mia. Franken auf. Über 80 Unternehmer-Generalagenturen mit eigenem Schadendienst garantieren Nähe zu den 1,4 Millionen Kunden. Die Mobiliar ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz und seit ihrer Gründung 1826 genossenschaftlich verankert.

Über USU:

Die 1977 gegründete USU ist der führende europäische Anbieter für IT- und Knowledge Management-Software. Mit der Produktlinie Valuation® bietet USU heute aus einer Hand ein qualitativ hochwertiges und von führenden Marktanalysten weltweit anerkanntes Portfolio für Business Service Management an. Mit der KnowledgeCenter-Technologie aktivieren Kunden das komplette Wissen ihrer Organisation - ob als Recherche- und Navigationssystem oder eingebunden in ein Wissensportal. Weitere Informationen: www.usu.de

Über GlauX Soft:

Die Berner GlauX Soft AG hat sich zum Ziel gesetzt, mit ihren Lösungen die Geschäftsprozesse ihrer Kunden nachhaltig zu prägen. Basierend auf evidence, der eigenen Business Application Plattform, bietet GlauX Soft Standard-Lösungen an, die weit über das übliche CRM hinausgehen. Alle evidence Programme können rasch und flexibel nach Kundenwunsch individualisiert werden. Ergänzt wird das Angebot mit Services wie Systemintegration, Software Development, Consulting und Support. evidence - the individual standard. www.glauxsoft.com

Kontakt:

Andreas Ressnig

Tel.: +41/31/388'10'10

E-Mail: ressnig@glauxsoft.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100017234/100598592> abgerufen werden.