

ServiceWare SE: Führendes österreichisches Gesundheitsunternehmen setzt bei Aufbau von ESM-System auf die ServiceWare Plattform

- Einsatz der ServiceWare Plattform mit den Modulen ServiceWare Knowledge, ServiceWare Processes und ServiceWare Resources
- Vertragslaufzeit mindestens zehn Jahre mit Umsatz im siebenstelligen Euro-Bereich

Bad Camberg, 10. Juni 2021 Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) kann über einen weiteren hochkarätigen Neukundengewinn berichten. Ein führendes Unternehmen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich in Österreich hat sich im Rahmen der Einführung eines unternehmensweiten Enterprise Service Management (ESM)-Systems für den Einsatz der ServiceWare Plattform mit den Modulen ServiceWare Knowledge, ServiceWare Processes und ServiceWare Resources entschieden. Mit ihren Tochtergesellschaften unterstützt das österreichische Unternehmen über 100.000 Kunden unter anderem in den Bereichen Hauskrankenpflege, Seniorenbetreuung, Schuldnerberatung oder Aus- und Weiterbildungen für Sozial- und Gesundheitsberufe. ServiceWare verzeichnet somit eine weiterhin anziehende Nachfrage nach Lösungen zur professionellen Erbringung von Services, nachdem infolge der Corona-Pandemie die Nachfrage nach Lösungen zur Optimierung von Servicekosten drastisch zugenommen hatte. Der Vertrag wurde mit einer Mindestlaufzeit von zehn Jahren geschlossen. Der daraus resultierende Umsatz für ServiceWare liegt im siebenstelligen Euro-Bereich.

Die Module von ServiceWare überzeugten den Neukunden mit vielfältigen Funktionen, mit denen sich sämtliche Prozesse unternehmensweit transparent und effizient abbilden lassen, sowie zahlreichen Ergänzungs- und Kombinationsmöglichkeiten mit der ESM-Plattform von ServiceWare. Durch ein intuitives Self-Service-Portal für Kunden werden der Aufwand im Kundenservice sowie Servicekosten deutlich gesenkt. Im Wissensmanagement und der Content-Erstellung gibt es zudem durch die Verknüpfung mit Künstlicher Intelligenz Potenziale für die vollständige Automatisierung von Serviceprozessen. Die Module von ServiceWare entwickeln sich fortlaufend weiter und lassen sich auf individuelle Kundenbedürfnisse anpassen. Die Integration der Module in bestehende Systeme und Prozesse verläuft nahtlos, während die Mitarbeiter des Neukunden weiterhin unterbrechungsfrei auf vorhandene Funktionen zurückgreifen können.

Tim Ebner, Area Sales Manager bei ServiceWare: „Wir bieten Kunden maßgeschneiderte Lösungen aus einem breiten Lösungsspektrum. Der jetzige Neukundengewinn ist Beleg unserer erfolgreichen Plattformstrategie. Wir sind hervorragend am Markt positioniert und verspüren eine hohe Nachfrage nach unseren Produkten über die gesamte ServiceWare Plattform hinweg.“

Über ServiceWare

ServiceWare ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes, Serviceware Financial, Serviceware Resources, Serviceware Knowledge und Serviceware Performance. Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Service Strategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Plattform. Weitere Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 1000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter fünfzehn DAX-Unternehmen sowie fünf der sieben größten deutschen Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

Weitere Informationen finden Sie auf www.serviceware-se.com.

Media Relations

edicto GmbH

Axel Mühlhaus

Tel. +49(0) 69/905505-52

E-Mail: Serviceware@edicto.de