

Pressemitteilung

Oftringen, 2. Februar 2010

GIA Informatik AG führt Service Management Tool von REALTECH ein

GIA Informatik AG hat sich für REALTECH als Partner für ihr neues Service Management Tool entschieden und zukünftig deren Softwareprodukte theGuard! Service Management Center und theGuard! InterfaceManager einsetzen.

Das Service Management wird das bestehende Ticketing Tool ablösen, während theGuard! InterfaceManager die Schnittstelle für die Anbindung an die SAP Zeiterfassung und den Solution Manager von SAP liefert.

Die Service-Management-Lösung der REALTECH AG wird die bestehende Service- und Supportlösung von GIA Informatik ersetzen. Die langjährige enge Zusammenarbeit von REALTECH und SAP war ausschlaggebend für die Entscheidung von GIA Informatik zugunsten der REALTECH-Produkte. Im Gegensatz zu den Mitbewerbern konnte REALTECH eine entsprechende Umsetzung bereits während einer Machbarkeitsstudie (Proof of Concept) überzeugend darstellen.

Der theGuard! InterfaceManager ergänzt das bestehende GIA Angebot um Anbindungen an die SAP Zeiterfassung (SAP Cross-Application Time Sheet, CATS) und den SAP Solution Manager. Dadurch kann direkt aus den einzelnen Service-Anforderungen (Tickets) heraus die Arbeitszeiterfassung für die betreffenden Aufträge gestartet werden. Serviceanfragen, die über den SAP Solution Manager direkt an SAP gestellt werden müssen, lassen sich ebenfalls mit der neuen Lösung von REALTECH initiieren.

Die Einführung der multi-mandantenfähigen theGuard! Service Management-Lösung erlaubt GIA Informatik eine noch effizientere Bearbeitung von Supportanfragen, da alle dafür relevanten Informationen ab sofort in einem System zentral verwaltet werden. Ausserdem sorgen fest definierte Arbeitsschritte künftig für noch höhere Standards bei der Qualitätssicherung der GIA-Dienstleistungen, ohne zusätzliche personelle Ressourcen zu binden.

Von der Partnerschaft profitieren beide Unternehmen. Für GIA Informatik erschliessen sich durch das Produktportfolio von REALTECH neue Marktchancen bei SAP Kunden sowie im Infrastrukturmanagement. REALTECH wird künftig den Schweizer Markt gezielter ansprechen und Rechenzentren von GIA Informatik in der Schweiz für gehostete Lösungen nutzen können.

Weitere Informationen sind abrufbar unter: www.realtech.de und www.gia.ch.

Über GIA Informatik

Die GIA Informatik AG ist ein führendes Unternehmen für Informatik-Dienstleistungen im KMU-Markt mit klaren Kernkompetenzen im Erarbeiten von Lösungen aus einer Hand in den Bereichen betriebswirtschaftliche Standardsoftware von SAP, IT-Services und für die Produktentwicklung von PTC. Das Unternehmen in Oftringen, Schweiz zählt 135 Beschäftigte und ist ein Tochterunternehmen des weltweit tätigen Müller Martini Konzerns.

Ihr Pressekontakt:

REALTECH AG
Till Pleyer
Industriestraße 39c
69190 Walldorf
Telefon +49 6227 / 837 - 655
Telefax +49 6227 / 837 - 9655
pr@realtech.de

GIA Informatik AG
Peyermattstrasse 3, CH-4665 Oftringen
Tanja Fulginiti, Marketing
Tel: +41 62 789 71 71
Fax: +41 62 789 71 99
tanja.fulginiti@gia.ch
www.gia.ch