

Fachkonferenz

## **Innovative IT Service Management Integration in Multisourcing-Umgebungen**

### **SolveDirect lädt zur Fachkonferenz „IdeaXchange“ ein**

**Wien, 13. September 2011 – SolveDirect, Spezialist für smarte IT Service Management Integration, lädt zur Fachkonferenz "IdeaXchange" ein: Am 6. Oktober 2011 dreht sich im Sheraton Frankfurt Airport Hotel & Conference Center alles um das Thema ITSM Integration in Multi-Sourcing-Umgebungen und um SolveDirects neue Cloud-basierte Lösung SolveDirect ServiceGrid. CEO Martin Bittner und CTO Marcus Oppitz erklären, wie mit schnellem Onboarding von neuen Kunden und Service Partnern höhere Agilität, Skalierbarkeit und Wettbewerbsfähigkeit erreicht werden kann und wie Workflows für Incidents, Probleme und Änderungen in einer ausgelagerten IT-Service Umgebung in Echtzeit mit Partnern geteilt werden können. Neben den Experten von SolveDirect beleuchten Vertreter internationaler Unternehmen weitere Aspekte rund um IT Service Integration, darunter Spezialisten von Cisco, NextiraOne, Siemens Enterprise Communications, Computacenter und Conergy.**

Die Konferenz startet um 10:00 Uhr mit einer Einführung in SolveDirect ServiceGrid durch CTO Marcus Oppitz. Danach folgen bis 15:00 Uhr Praxisvorträge und Präsentationen zu Themen wie "Reduktion der Kosten zur Partner-Integration" (Cisco) oder die "CIO-Perspektive zur Service-Integration im globalen Umfeld" (NextiraOne). Die Teilnehmern erfahren aus erster Hand, wie Siemens Enterprise Communications das "Globale Alliance Programm" effektiv unterstützt und wie Computacenter und Conergy die Cloud zur verbesserten Qualität im IT Service Management nutzen.

„Die Bedeutung von Multi-Sourcing im IT Service Umfeld ist stark gestiegen. Das Outsourcen von IT Services an mehrere unterschiedliche Service Provider verursacht jedoch häufig Probleme bei der Überwachung von SLAs und der Integration verschiedener Systeme und Kommunikationsformen. Die Folge ist, dass Unternehmen keinen Überblick über die gesamte Service-Kette und die Qualität der IT Services haben“, erklärt SolveDirect CEO Martin Bittner. „Traditionelle B2B-Ansätze greifen nicht mehr, da sie eindimensional, kostspielig und nur auf die direkte Verbindung zwischen zwei Service Partnern ausgelegt sind. SolveDirect ServiceGrid ist unsere Antwort auf diese aktuellen Probleme“.

Die Teilnahme an der Konferenz ist kostenlos, Interessenten sollten sich aber wegen der begrenzten Anzahl an Plätzen möglichst bald unter <http://www.solvedirect.com/ideaxchangeservicegrid> anmelden.

\* \* \*

## **Über SolveDirect**

Die SolveDirect Service Management GmbH entwickelt Cloud-basierte Lösungen für smarte IT Service Management Integration. Internationale Unternehmen und IT Service Provider können damit auf flexible Weise ihre Servicepartner, Prozesse und Service Management Systeme integrieren, automatisieren und orchestrieren. Dadurch werden Ausfallzeiten verkürzt, Kosten reduziert und die Kundenzufriedenheit gesteigert. Klar definierte Workflows, ein 360°-Blick auf Service Level Agreements und Echtzeit-Monitoring von Zielvorgaben sowie ein flexibler Zugriff auf die Service Management Plattform von überall aus helfen Unternehmen, ihren Kundenservice zu optimieren und um bis zu 50 Prozent effizienter zu machen.

SolveDirect ist ein globales Unternehmen mit Hauptsitz in Wien, Österreich und einer Niederlassung in Sunnyvale, Silicon Valley, Kalifornien (USA). Mehr als 220 Kunden aus allen Branchen und jeder Größe in der ganzen Welt setzen die SolveDirect Service Management Integrations-Lösungen ein, die 270.000 Endanwender in 68 Ländern verbinden.

Mehr über SolveDirect und die Service Management Integrations-Lösungen:  
<http://www.solvedirect.com/en/essence>

## **Pressekontakt:**

### **SolveDirect Service Management GmbH**

Karl-Farkas-Gasse 22

A-1030 Wien

<http://www.solvedirect.com>

Dipl. Kffr. Kathrin Vöpel, Marketing Communications

Tel.: +43 1 585 35 55 223

Fax.: +43 1 585 35 55 111

E-Mail: [kathrin.voepel@solvedirect.com](mailto:kathrin.voepel@solvedirect.com)

Britta K. Steele, Head of Global Marketing

Tel: +43 1 585 35 55-17

E-mail: [britta.steele@solvedirect.com](mailto:britta.steele@solvedirect.com)

### **talkabout communications gmbh**

Ursula Schemm

Balanstraße 73

D-81541 München

Tel.: +49 89 459954-24

Fax.: +49 89 459954-44

E-Mail: [uschemm@talkabout.de](mailto:uschemm@talkabout.de)

<http://www.talkabout.de>