

# Service digitalisierung mit Serviceware

Prozesse, Software, Infrastruktur und Managed Services für eine außergewöhnliche Qualität und maximale Profitabilität Ihrer Business Services

Hochwertiger und gleichzeitig kostengünstiger Service ist eine zentrale Grundlage für den Erfolg moderner Unternehmen. Mit Lösungen der Serviceware **maximieren Sie die Servicequalität und das Serviceerlebnis Ihrer Kunden und minimieren die Kosten für die Erbringung von Services**. Unser Leistungsspektrum umfasst alle Aspekte der Service digitalisierung von der Strategie über das Businessmodell und die dafür erforderlichen Applikationen bis hin zur benötigten Infrastruktur inklusive des Betriebs der Lösungen.

## Philosophie

Unser Ziel ist es, die Kunden bestmöglich bei der digitalen Transformation ihrer Business Services zu unterstützen. Dabei stellen wir den Kunden in den Mittelpunkt unserer geschäftlichen Aktivitäten. Unter dem Motto „**Wir leben Service!**“ streben unsere Mitarbeiter tagtäglich danach, die Kunden glücklich zu machen.

## Enterprise Service Management

Als Fundament für Ihre digitalen Services bieten wir eine einzigartig umfassende **Softwareplattform für Enterprise Service Management** mit den marktführenden Lösungen helpLine, anafee, Careware und SABIO.

Mit unserer Enterprise Service Plattform (ESP) digitalisieren Sie den gesamten Serviceprozess von der Planung und dem Design von Services über die Service Delivery bis hin zum Service Controlling. Mit der ESP steuern Sie die verschiedensten Prozesse in unterschiedlichen Servicedomänen und Abteilungen. Zum umfangreichen Best-Practice-Portfolio gehören **IT Service, Customer Service** und das **Management von Shared Services** wie **Finance, Contract, Order, Human Resource** oder **Facility**. Unabhängige Zertifizierungen und Marktstudien belegen die hohe Qualität dieser Lösungen und die herausragenden Vorteile unserer Plattform für das Enterprise Service Management im Unternehmen.

## Strategic Service Consulting

Bei der Entwicklung von optimalen **Strategien** und der Modellierung der passenden Prozesse **für die Digitalisierung von Services** in Ihrem Unternehmen profitieren Sie ebenfalls vom Know-how unserer Spezialisten. Etablierte Top-Management-Berater aus der Unternehmensberatung der Serviceware, der Strategic Service Consulting, arbeiten bei Bedarf vom Projektstart an Hand in Hand mit umsetzungserfahrenen IT-Experten an ganzheitlichen Lösungen für Ihr Unternehmen.

## Auf einen Blick

### Unternehmen

- Serviceware SE
- 400 Mitarbeiter
- Über 700 Kunden

### Geschäftsbereiche

- Strategic Service Consulting
- Enterprise Service Management Software
- Infrastruktur & Managed Services

### Standorte

- Bad Camberg (Hauptsitz)
- Hamburg
- Berlin
- Unterhaching/München
- Hürth/Köln
- London (UK)
- Wien (A)
- Stockholm (SE)
- Baar (CH)
- Leiden (NL)
- Palma de Mallorca (ES)
- Sofia (BGR)

## Unsere Mission



Unser Herz schlägt dafür, Unternehmen, die ihren Kunden durch die **Digitalisierung** ihres **Service-Angebots** den **bestmöglichen Service** bieten möchten, aus einer Hand mit allem dafür Notwendigen zu unterstützen: **Strategie & Business Modell, Service Software** sowie **Infrastruktur** und deren **Betrieb**.

### Starke Partnerschaften

Im Geschäftsbereich IT Infrastruktur und Managed Services implementieren wir **Lösungen für das Security, Data und Systems Management** auf Basis der Produkte führender Technologiepartner. Um Ihnen bei der Optimierung von Prozessen mit einem umfassenden Produktportfolio zur Seite zu stehen, pflegen wir zahlreiche Partnerschaften zu namhaften Herstellern wie baramundi, Cohesity, Dell EMC, NetApp, Nextthink, Pure Storage, Quantum, Sophos, Symantec, Transvault, Varonis, Veeam und Veritas. Ein durchgängig hohes Zertifizierungslevel bei den Partnern garantiert eine schnelle, exzellente Projektabwicklung.

### Managed Services

Den zuverlässigen und kostengünstigen Betrieb Ihrer Lösung im Kontext der IT-Architektur Ihres Unternehmens garantieren Sie durch die Nutzung unseres Managed Service Angebots. Im Rahmen der Managed Services erhalten Sie umfassenden Kundenservice vom Hotline-Support bis zum vollständigen Betrieb Ihrer Lösung in unserem Rechenzentrum, je nachdem, wie Ihre IT-Strategie es erfordert.

Mit Serviceware gewinnen Sie einen bewährten Partner, der unter dem Motto „Wir leben Service“ seit 1998 kontinuierlich auf Wachstumskurs ist. Die Unternehmensgruppe mit ihren 400 Mitarbeitern an zwölf europäischen Standorten unterstützt heute mehr als 700 Kunden aus verschiedensten Branchen — von mittelständischen Unternehmen bis hin zu zahlreichen DAX-Unternehmen — auf Ihrem Weg zu digitalen, schnellen und effizienten Services.

**Informieren Sie sich jetzt näher zu unseren Lösungen und Services unter [www.serviceware.se](http://www.serviceware.se).**

„Nur wenn die Kostenentstehung transparent, nachvollziehbar und verursachungsorientiert zurechenbar ist, können Kosten analysiert, beurteilt, kontrolliert, begründet und letztlich gesenkt werden.“

**Stephan Trümper**  
DuMont Systems

## Portfolio für alle Aspekte der Servicedigitalisierung

#### Strategic Service Consulting

Optimale Strategie und Businessmodell für die Digitalisierung Ihrer Services

#### Enterprise Service Plattform

Maximale Effizienz der Prozesse dank durchgängiger Service-Applikationen

#### Infrastruktur + Managed Services

Sichere Infrastruktur und zuverlässiger Betrieb durch führende Lösungen

## Ein Auszug unserer Kunden

