

PRESSEINFORMATION

031 – 27. Mai 2014

Service Circus coresuite-Lösungen

Seite 1 von 4

Manege frei für einen noch effektiveren Kundenservice

Der Schweizer Softwareanbieter coresystems ag stellte anlässlich eines Presse Roundtables und des tags darauf stattfindenden CORESYSTEMS INSIDE EVENTS erstmals die unabhängig einsetzbare coresuite Service-Cloud mit API-Schnittstelle und die neue coresuite companion App vor.

Windisch, 27. Mai 2014 – Der CORESYSTEMS INSIDE EVENT stand unter dem Motto „Service Circus“ und bot den idealen Rahmen, der breiten Öffentlichkeit erstmals die neuen



Produkte und Strategien der coresystems ag vorzustellen. Mit den Weiter- und Neuentwicklungen will der Schweizer Softwareanbieter die Kundenserviceprozesse in Unternehmen noch effizienter unterstützen.

Die bewährten coresuite-Lösungen (www.coresuite.com) bieten vielfältige Einsatz- und Kombinationsmöglichkeiten. Die coresuite Service-Cloud mit API-Schnittstelle sorgt jetzt für noch mehr Freiheit in den Geschäftsprozessen und mit der neuen coresuite companion App leitet coresystems in das Zeitalter des Internet of Things (IoT) über.

„Das Internet of Things ist eine Evolution, keine Revolution“, so die Kernaussage von Prof. Elgar Fleisch, Ordinarius für Informations- und Technologie-Management an der ETH Zürich und der Universität St. Gallen, der sich seit über 12 Jahren mit dem Thema beschäftigt und Forschungsprojekte begleitet. Seiner Ansicht nach ist das Internet der Dinge soeben erst im B2B-Bereich angekommen, und bis die Waschmaschine oder ein sonstiges Gerät im Umfeld der Endkunden dann tatsächlich selbstständig den richtigen Techniker ruft, wird voraussichtlich noch einige Zeit vergehen.

coresuite companion im Pilotprojekt bei m-way

coresystems bietet mit der Mobile-App coresuite companion bereits heute eine Lösung zur Unterstützung des Kundenservice, die dem Internet of Things sehr nahe kommt. Das erste Pilotprojekt ist soeben bei der m-way ag, Anbieter von Elektrofahrzeugen wie E-Bikes, E-Scooter, E-Motorbikes, E-Cars und Zubehör, angelaufen (weitere Informationen unter www.m-way.ch). Quick-Response (QR)-Codes am Fahrzeug der Kunden enthalten alle

PRESSEINFORMATION

031 – 27. Mai 2014

Service Circus coresuite-Lösungen

Seite 2 von 4

relevanten Informationen. Sollten Probleme auftreten, kann der Nutzer mittels QR-Code-Reader auf seinem Smartphone den Code scannen und gelangt so direkt auf die



Kundenservice-Plattform. Dort kann der Defekt gemeldet werden und m-way erhält gleichzeitig mit der Servicemeldung alle benötigten Daten zu Rad und Besitzer. „Wir haben das Pilotprojekt gestartet, da wir einen attraktiven und innovativen Kundenservice bieten möchten. Darüber hinaus werden

wir die Plattform nutzen, um unsere Kunden mit bedarfsgerechten und qualitativ hochwertigen Informationen zu versorgen. Wir sind davon überzeugt, dass dies langfristig zur Steigerung der Kundenbindung beitragen wird“, wie Mario Klaus, Leiter Marketing/PM/After Sales bei der m-way ag darlegt.

coresuite Cloud mit API-Schnittstelle bietet volle Unabhängigkeit

Durch die API-Schnittstelle der coresuite Cloud können Unternehmen ab sofort selbst entscheiden, ob und an welches ERP-System ihre mobile Kundenservicelösung angebunden werden soll. Alternativ besteht die Möglichkeit, die im Außendienst einsatz erfassten Daten zum Beispiel als CSV-Datei (Excel) direkt aus der Cloud zu generieren. Dies kann auch automatisch, beispielsweise einmal täglich, erfolgen. Daten im CSV-Format können dann in jedem gängigen System verarbeitet werden.

Der Impuls zur Weiterentwicklung der coresuite Cloud resultiert aus dem Projekt zur mobilen Unterstützung der Servicetechniker bei Alstom und der dort vorherrschend heterogenen IT-Landschaft, die bei Großkonzernen mit einem weltweiten Niederlassungsnetz sehr häufig vorzufinden ist.

Presse Roundtable und CORESYSTEMS INSIDE EVENT

Zum Presse Roundtable konnte coresystems 14 Herausgeber, Chefredakteure und Journalisten aus Deutschland, Österreich, der Schweiz und England zum gemeinsamen

PRESSEINFORMATION

031 – 27. Mai 2014

Service Circus coresuite-Lösungen

Seite 3 von 4

Abendessen im Renaissance Zürich Tower Hotel begrüßen. Der gemeinsame Abend in kleiner Runde bot allen Gästen die Möglichkeit, sich in Ruhe mit coresystems-Gründer und Verwaltungsratspräsident Manuel Grenacher, coresystems-CEO Philipp Emmenegger, Prof. Elgar Fleisch (Ordinarius für Informations- und Technologie-Management an der ETH Zürich und der Universität St. Gallen) sowie den Kunden Gert-Jan den Boer (Alstom) und Mario Klaus (m-way) über technologische Neuerungen und deren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse in Unternehmen auszutauschen.

Zum großen CORESYSTEMS INSIDE EVENT im neu erbauten Campussaal der Fachhochschule Nordwestschweiz in Brugg Windisch hatten sich 338 Teilnehmer aus 25



Ländern angemeldet. Das Motto „Service Circus“ zog sich vom Eingangsbereich mit rotem Teppich und Zirkuszelt durch bis zur Bühne, die einer Zirkusmanege glich. Als Chef der Manege eröffnete CEO Philipp Emmenegger die Keynote im schwarzgoldenen Outfit. Gründer Manuel Grenacher fasste abschließend seine Visionen für den Kundenservice der Zukunft im roten Frack des Zirkusdirektors zusammen.

Besonders spannend gestaltete sich die Panel Discussion, in deren Verlauf Anwender und Anbieter künftige Serviceszenarien in Kombination mit dem IoT erörterten. Abschließend stellte sich die Podiumsrunde den Fragen aus dem Publikum. Dem Mittagessen folgten dann die praxisnahen Workshops mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten. Nach den vielen Informationen ließen Gäste und Gastgeber den Tag bei einem exquisiten Abendessen mit begleitender Bühnenshow ausklingen. Zuletzt machte coresystems die Manege für einen angesagten DJ frei und alle verbliebenen Gäste sowie Mitarbeiter, deren Freunde und Familienangehörigen konnten zu hipper Musik in den Mai tanzen.

Alle Informationen und Bilder zum CORESYSTEMS INSIDE EVENT 2014 sowie die komplette Keynote mit anschließender Panel Discussion auf Video unter:

<http://coresystems.ch/en/inside-event/>

PRESSEINFORMATION

031 – 27. Mai 2014

Service Circus coresuite-Lösungen

Seite 4 von 4

Über coresystems ag

Die coresystems ag mit Hauptsitz in Windisch in der Schweiz entwickelt innovative Apps, Mobility- und Cloud-Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre Geschäftsprozesse und den Kundenservice effizienter zu gestalten. Die standardisierten Businesslösungen der coresuite-Produktpalette sind unabhängig von Unternehmensgröße und Branche schnell, einfach und kostengünstig zu implementieren. Für komplexe ERP-Projekte steht ein qualifiziertes Consulting-Team zur Verfügung, das auf individuelle Lösungsanpassung und globale Niederlassungsintegration spezialisiert ist.

Die coresystems wurde im Jahr 2002 gegründet und firmiert seit 2006 als Aktiengesellschaft. Das Unternehmen verfügt über weltweite Niederlassungen – unter anderem in London, New York und Schanghai – und beschäftigt rund 140 Mitarbeiter.

Weitere Informationen unter www.coresystems.ch

Pressekontakt:

TWO POINT SEVEN

Agentur für Kommunikation & Marketing

Barbara Czech

An der Richt 4A

D-91161 Hilpoltstein

Phone +49 (0) 9174 - 999 64 30

Fax +49 (0) 9174 - 999 64 31

E-Mail: Barbara.Czech@2point7.de

Unternehmenskontakt:

coresystems ag

PR & Communications Manager

Sonja Spaccarotella

Villa im Park, Dorfstrasse 69

CH-5210 Windisch

Phone +41 56 500 22 06

Fax +41 56 444 20 50

E-Mail: Sonja.Spaccarotella@coresystems.ch