

# Pressemitteilung

## **CONTENS startet Service Desk zur Unterstützung seiner Partner**

*München, den 25.02.2002 – Zur Unterstützung seiner Integrations-Partner hat die CONTENS Software GmbH eine umfangreiche Support-Website gelauncht. Im zugangsgeschützten Service Desk finden die Partner des Münchner Unternehmens eine Vielzahl wertvoller Informationen und hilfreicher Dokumente für die effiziente Realisierung ihrer Kundenprojekte.*

Nach einer mehrmonatigen Entwicklungsphase hat die CONTENS Software GmbH eine Website eigens für die spezifischen Bedürfnisse seiner Integrations-Partner eingerichtet. „Mit dem Service Desk bieten wir unseren Partnern eine umfassende Informationsplattform, um sie bei ihrer täglichen Arbeit mit CONTENS noch besser zu unterstützen,“ erklärt Florian Batliner, Leiter Alliance Management bei der CONTENS Software GmbH in München.

Autorisierte Partner haben im Service Desk Zugriff auf eine umfangreiche Datenbank mit technischen und nichttechnischen Dokumenten, eine FAQ-Sammlung mit Hunderten von Fragen und Antworten, ein umfangreiches Glossar sowie alle CONTENS Handbücher. Die Inhalte der Dokumenten Datenbank bieten insbesondere bei anspruchsvollen Aufgaben während der Realisierung von Kundenprojekten weitreichende Hilfestellungen an und gewährleisten, dass die Partner sofort die Antworten finden, die sie benötigen. „Weil wir unser Angebot ständig verbessern und erweitern wollen, bieten wir unseren Partnern die Möglichkeit, die bereitgestellten Inhalte zu beurteilen“ unterstreicht Batliner das Engagement für die Partner.

In einer weiteren Ausbaustufe werden auch Kunden mit einem Supportvertrag Zugriff auf spezielle Bereiche des Service Desk erhalten, um somit schnell und effizient Antworten auf ihre Fragen zu finden. Als technische Neuheit werden Kunden direkt aus ihrer CONTENS Installation auf den Service Desk zuzugreifen können, wobei eine ausgefeilte Login-Routine die sichere Integration des Supportbereiches

sicherstellt. Durch den personalisierten Zugang erhalten Kunden dann genau die für ihre individuelle Installation relevanten Informationen angezeigt. CONTENS ist damit in der Lage, alle Endkunden permanent mit den aktuellsten Supportinformationen zu versorgen. "Im Vergleich zur herkömmlichen Bereitstellung von unterstützenden Informationen stellt der Service Desk von CONTENS einen enormen Vorteil in Bezug auf Aktualität und Kundenfreundlichkeit dar. So können wir unseren Partnern und deren Kunden noch schneller die Informationen bieten, die sie für ihre Arbeit benötigen", erläutert Florian Batliner, Leiter Alliance Management bei CONTENS.

## Über CONTENS

Die CONTENS Software GmbH wurde 1999 gegründet und zählt zu den führenden Anbietern von Web Content Management Systemen (WCMS). Mit der plattformunabhängig einsetzbaren Lösung CONTENS 2.0 professional bietet das Softwarehaus Großunternehmen und Mittelständlern ein leistungsstarkes und intuitives Werkzeug, mit dem diese effizient und ohne technische Kenntnisse aktuelle Informationen im Intranet, Extranet oder Internet bereitstellen können.

Neben ratiopharm finden sich in der Kundenliste von CONTENS weitere namhafte Unternehmen wie die KirchGruppe, der Discovery Channel Deutschland, die ndF, die SEB Bank, Peri, Eurocard, Winterthur Österreich, GlobeGround, die Brose Fahrzeugteile GmbH & Co. KG oder Davidoff.

## Weitere Informationen

### CONTENS Software GmbH

Alexander Friess  
Heimeranstr. 68  
D-80339 München  
Fon: +49 (0)89 51 99 69-0  
Fax: +49 (0)89 51 99 69-78  
Email: [friess@contens.de](mailto:friess@contens.de)  
<http://www.contens.de>

### P-Age die Presse-Agentur GmbH

Simone Klein  
Georg-Kalb-Str. 9  
D-82049 München-Pullach  
Fon: +49 (0)89 790 860-19  
Fax: +49 (0)89 790 860-10  
Email: [simonek@p-age.de](mailto:simonek@p-age.de)  
<http://www.p-age.de>