



ENTERPRISE INFORMATIONMANAGEMENT

Pressemitteilung

dante[®] unterstützt die Kundenbetreuung bei AOL *Neue Integrationslösung aus dem Hause a3 systems sorgt für optimalen Datenaustausch beim Support von AOL DSL-Produkten*

Saarbrücken – November 2005

Seit Oktober 2005 bietet AOL eigene DSL-Leitungen, eine einheitliche DSL-Flatrate für nur 9,99 Euro im Monat sowie die erforderliche Hardware aus einer Hand. Der Support für die neuen AOL DSL-Produkte wird über die AOL Kundenbetreuung geleistet.

Für die nahtlose Integration der neuen DSL-Produkte in die AOL-Supportstruktur sorgt die dante[®] Software, entwickelt vom Saarbrücker IT-Systemhaus a3 systems.

„Der Start der neuen AOL DSL-Flatpacks machte eine Erweiterung der IT-Infrastruktur für die AOL Kundenbetreuung notwendig“, sagt Thomas Hohlfeld, Vice President Member Service Deutschland. „Für den DSL-Support mussten wir externe Systeme wie z.B. das Diagnosetool eines IP-Carriers in die bestehende Struktur einbinden. Wichtig war uns die Integration aller für den Support relevanten IT-Systeme in den Supportprozess.“

AOL entschied sich für dante[®] als zentrale „Daten-Drehscheibe“, um die IT-Systeme der am Prozess beteiligten Partnerunternehmen miteinander zu koppeln. Hierbei arbeitet dante[®] für den Kundenbetreuer unsichtbar im Hintergrund und steuert den Supportprozess.

dante[®] ermittelt aus den angeschlossenen Systemen die benötigten Daten und leitet diese – zusammen mit den Eingaben der Kundenbetreuer – zum richtigen Zeitpunkt genau dorthin, wo sie gebraucht werden.

„Gerade bei der telefonischen Kundenbetreuung ist Zeit ein wichtiger Faktor. Durch den Einsatz von dante[®] stehen alle nötigen Funktionen in einer einzigen Benutzeroberfläche zur Verfügung“, so Gunter Bach, geschäftsführender Gesellschafter der a3 systems GmbH.

Die dante[®] Integrationsplattform ist eine Standard-Software, welche von dem Saarbrücker IT-Unternehmen a3 systems seit 1998 entwickelt wird. Die Software wird vor allem in Bereichen eingesetzt, in denen eine prozessorientierte Kopplung und Steuerung unterschiedlichster Softwaresysteme von verschiedenen Herstellern benötigt wird.

Über die a3 systems GmbH

a3 systems ist seit 1995 zuverlässiger Partner in allen Fragen des modernen Informationsmanagements. Neben Strategieberatung und Implementierung von Content Management Lösungen entwickelt und vertreibt a3 systems mit der dante[®] Produktfamilie eine Softwareplattform für integriertes Content, Workflow und Portal Management.

Weitere Informationen zu a3 systems finden Sie unter: www.a3systems.com

Über AOL Deutschland

AOL Deutschland ist eines der führenden Internetunternehmen in Deutschland und gehört zum Verbund des weltweit größten Medienkonzerns Time Warner. Mit seinen Diensten AOL, CompuServe und Netscape erreicht AOL Deutschland 8,34 Millionen Menschen monatlich (die internet facts 2005-II). Der AOL-Dienst verzeichnet rund 2,8 Millionen Kunden. AOL gehört als Medienplattform zu den führenden deutschen Online-Vermarktern. Das 1995 gegründete Unternehmen, mit Hauptsitz in Hamburg, beschäftigt rund 1.400 Mitarbeiter. Rund 30 Millionen Kunden machen AOL zum größten Anbieter von Online-Diensten weltweit.

Zur Veröffentlichung freigegeben (Anzahl der Wörter: 269)

Für weitere Fragen stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

Hartmut Schmitt
a3 systems GmbH
Saarbrücker Straße 51
66130 Saarbrücken
Telefon: +49 (0681) 988 18-0
Telefax: +49 (0681) 988 18-29
eMail: hartmut.schmitt@a3systems.com

Johannes Winter
AOL Deutschland
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg
Telefon: (040) 361 59 – 76 00
Telefax: (040) 361 59 –76 76
eMail: aolpresse@aol.com