

Tific i licensaffär med Logica angående support automation

Tific, en ledande leverantör av lösningar inom supportautomation, har tecknat ett omfattande licensavtal med Logica, Sveriges största IT-tjänstföretag. Med Tifics lösningar förstärker Logica sitt erbjudande ytterligare inom Service Desk samt infrastrukturuområdet arbetsplats med det nya konceptet LISS – Logica Interactive Self Service.

Tifics lösningar används idag av allt fler företag för att sänka sina supportkostnader, öka kundnöjdheten samt öka produktiviteten genom att bland annat automatiskt detektera och lösa kända IT-problem, något som Gartner kallar self-healing. Logica erbjuder supportautomation till sina kunder som en naturlig del av arbetsplatstjänsten där Tific ingår som en av standardkomponenterna.

LISS innebär att Logicas arbetsplatskunder enklare kan lösa problem och få svar på frågor även utanför Service Desk öppettider och även när datorn inte är uppkopplad. Ingången till all support samlas på ett ställe och anpassas automatiskt för varje unik kund och användare. Det finns också möjlighet att proaktivt korrigera eventuella fel eller risksituationer innan de skapat störningar i användarens miljö.

Konceptet LISS innebär för användaren ökad tillgänglighet och effektivare support vilket också ökar användarnöjdheten.

Managed Service Providers (MSPs) är ett fokusområde för Tific och jag är därför mycket nöjd över affären med Logica som ytterligare ett bevis på att vi har ett mycket starkt erbjudande för detta segment, säger Pär Ribbner VD på Tific.

Med Tific som vår partner inom supportautomation har vi nu tagit ett viktigt steg i utvecklingen att öka inslag av self service för våra kunder, säger Patrik Adler, Service Area Manager Service Desk, på Logica.

Pär Ribbner, VD Tific, 031-7609005, par.ribbner@tific.com

Patrik Adler, Service Area Manager Service Desk Logica, 0733-984324, patrik.adler@logica.com

Om Tific

Tific är en ledande leverantör av andra generationens lösningar för support automation och självhjälp. Tifics lösningar hjälper företags IT-supportavdelningar, IT-supportleverantörer, sjukvaru- och hårdvaruleverantörer och bredbandsleverantörer att minska supportkostnader och öka kundnöjdheten. Tifics plattform används också för intäktsgenererande värdeadderade tjänster, premium-tjänster, för det digitala hemmet. Tific grundades 2000 och har sedan dess framgångsrikt hjälpt flera ledande globala företag att effektivisera teknisk support. För mer information, gå till www.tific.com

Om Logica

Logica är ett ledande internationellt IT-tjänstföretag med 39 000 medarbetare, varav 5 200 i Sverige. Vi erbjuder verksamhetsinriktade konsulttjänster, systemintegration och outsourcing till våra kunder runt om i världen, inkluderande många av Europas största företag och organisationer. Logica skapar värde genom att integrera människor, affärsverksamhet och IT. Med långsiktiga samarbeten och djup verksamhetsinsikt skapar vi innovativa lösningar för våra kunders affärsbehov. Logica är noterat både på Londonbörsen och på Euronext i Amsterdam (LSE: LOG; Euronext: LOG). Mer information finns på www.logica.se