

Easy-Support 9 | Helpdesk- und Ticketsystem für Banken

Nicht einmal 7 Monate nach der Veröffentlichung der letzten Hauptversion 8 (<https://youtu.be/z7XxSh-zdl8>) des Helpdesk- und Ticketsystems Easy-Support informiert der Softwarehersteller RI-SE Enterprise GmbH nun bereits über die Freigabe des neuen Major-Release 9.

Seitdem die BaFin am 03.11.2017 die BAIT (Bankaufsichtliche Anforderungen an die IT) veröffentlicht hat, ist das Helpdesk- und Ticketsystem erfolgreicher denn je. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht beschreibt in ihren Ausführungen unter anderem auch den notwendigen Umgang mit dem Störungsmanagement innerhalb eines Kreditinstitutes. Dieser Umstand zeichnet im Wesentlichen hauptverantwortlich dafür, dass sich zwischenzeitlich sehr viele Kreditinstitute für eine Softwareunterstützung in diesem Bereich entschieden haben.

Easy-Support, welches als etabliertes Helpdesk- und Ticketsystem inklusive optionaler Module bereits seit dem Jahr 2004 kontinuierlich weiterentwickelt wird, stellt hier eine wesentliche Unterstützung dar.

Viele Kreditinstitute sind sich im Klaren darüber, dass die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben unumgänglich ist. Somit sind sie quasi gezwungen, auf adäquate Softwarelösungen zu setzen. Dies ist sicherlich einer der Gründe dafür, dass Easy-Support aus betriebswirtschaftlicher Sicht in den vergangenen 12 Monaten umsatzstärker war, als die meisten anderen Produkte des Softwareherstellers.

Darüber hinaus hat sich der Hersteller aufgrund der aktuellen Entwicklungen dazu entschieden, die Notes/Domino Produkte konsequent weiterzuentwickeln. Nachdem seit ca. 1 Jahr die Firma HCL Technologies federführend für die Weiterentwicklung der Collaboration Plattform zeichnet, ist der dringend benötigte frische Wind in die Softwarefamilie zurückgekehrt. Ein neues Major-Release 10 der Notes/Domino Produkte wurde für das Jahr 2018 angekündigt und inzwischen fristgerecht geliefert. Zahlreiche neue Innovationen sind bereits in das Release 10 eingeflossen. Laut HCL laufen zwischenzeitlich sehr engagiert die Planungen für das kommende Release 11, welches bereits in 2019 zur Verfügung stehen soll. Viele neue und großartige Funktionen, welche sich die Notes Anwendergemeinde seit Jahren gewünscht hat, stehen zwischenzeitlich zur Verfügung oder werden mit den kommenden Versionen verfügbar sein. Dies ist einer der wesentlichen Gründe, weshalb auch das Ticketsystem Easy-Support, welches nahtlos in die Notes/Domino Umgebung eingebettet ist, ebenfalls konsequent weiterentwickelt wird.

Mit der Version 9 von Easy-Support stehen wiederum viele innovative Funktionserweiterungen zur Verfügung, welche sich die weit über 250 Unternehmen, die dieses System bereits einsetzen, zum Teil seit Jahren gewünscht haben. Einen kleinen Überblick über die neuen Möglichkeiten der Version 9 kann man sich in diesem Video (<https://youtu.be/OIN3Wya-K2U>) verschaffen.

Mit der Veröffentlichung der Version 9 führt die RI-SE GmbH auch ein neues Lizenzmodell für das Produkt ein. So ist es zukünftig möglich, die Applikation ohne die Zahlung eines Lizenzpreises zu nutzen, lediglich gegen eine monatliche Mietpauschale. Der Anwender kann selbst entscheiden, ob die Software auf einem eigenen Domino Server, einem Server im Rechenzentrum oder auf einem beliebigen anderen Server in der Cloud laufen soll.

Das bisherige Kaufmodell für die Applikationslizenz steht natürlich auch weiterhin zur Verfügung. Die Mietvariante ist lediglich für die Kunden interessant, die eine Anfangsinvestition nicht tätigen möchten, weil sie aus aktueller Sicht nicht abschließend beurteilen können, wie lange sie die Software einsetzen möchten/können/müssen und somit lieber auf eine monatliche Pauschale ausweichen. Somit ist das Einführungsrisiko auf ein absolutes Minimum reduziert und die gesetzlichen Vorgaben der BaFin lassen sich trotzdem unmittelbar umsetzen. Ein schlagendes Argument für viele Kreditinstitute! Durch die attraktiven Kündigungsfristen ist es jedem Anwender

Easy-Support 9 | Helpdesk- und Ticketsystem für Banken

zukünftig möglich, die vertraglichen Bindungen kurzfristig wieder zu lösen. Konkrete Angebote für die Kauf-/Mietlizenzen können sich Interessenten direkt beim Hersteller einholen.