

SKALIERBAR UND KUNDENORIENTIERT

SynDesk

Mehrmandantenfähigkeit

Mandantenportal für alle Kunden – schnell eingerichtet

Individuelle Instanzen – zentrale Plattform

Die Mehrmandantenfähigkeit des SynDesk ist eine aus dem Alltag stammende Lösung speziell für IT-Systemhäuser und Dienstleister. Für jeden Kunden wird eine eigene SynDesk-Instanz bereitgestellt – vollständig losgelöst, aber zentral verwaltbar.

Eigenständige Instanzen für jeden Kunden

Bei Kunden mit Wartungsvertrag wird eine dedizierte Instanz des ERP-Systems eingerichtet, inklusive:

- Eigenes Ticketsystem
- Eigene Stammdaten (z. B. Kontakte oder Benutzer)
- Eigene Dokumentenablage
- Eigene Modulnutzung
- Getrennte Datenhaltung

So entsteht ein maßgeschneiderter ERP-Bereich, der genau auf den Kundenbedarf zugeschnitten ist – ohne Überschneidungen mit anderen Mandanten.

Direkte Kundenkommunikation über Helpdesk

Supportanfragen werden direkt im Kundensystem dokumentiert: Beim Anruf oder Anliegen eines Kunden wird ein Helpdesk-Ticket unmittelbar im zugehörigen Mandanten eröffnet. Die gesamte Kommunikation, Maßnahmen und Rückmeldungen erfolgen zentral im System des Kunden –

nachvollziehbar, dokumentiert und transparent – inklusive automatischer Benachrichtigungen an den Kunden und Problemmelder.

Skalierbare Modulauswahl je Mandant

Dank der modularen Architektur des Systems kann je Mandant individuell entschieden werden, welche Module zur Verfügung stehen. Die Bereitstellung erfolgt einfach durch Modulaktivierung bzw. -installation und Rechtevergabe – ganz ohne Migrationsaufwand.

Zentrale Verwaltung durch das Systemhaus

Trotz eigenständiger Mandanten profitieren Systemhäuser von einer zentralen Administrationsoberfläche:

- Übersicht aller Mandanten & Instanzen
- Monitoring & Modulverwaltung
- Ticket- und Aktivitätsauswertung pro Kunde

So bleibt die Kontrolle erhalten – auch bei vielen parallelen Kundensystemen.

Leistungsmerkmale

- ✓ Skalierbar auf alle Kunden
- ✓ Zentrale Helpdesk Oberfläche und -Übersicht
- ✓ Transparenter Helpdesk in Kundensystemen
- ✓ Individuelle Modul- und Rechtevergabe
- ✓ Übersicht über alle Kundeninstanzen

