

OMQ

Wenn Murphys Gesetz im Büro mit voller Härte zuschlägt, hängt das meist mit Computern zusammen: Das Mail-Programm hat sich verschluckt, der Drucker reagiert nicht und zur Krönung lässt sich eine wichtige Datei aufgrund irgendeiner Fehlermeldung nicht öffnen. Schließlich findet man sich in der überlasteten Hotline eines Softwareherstellers wieder.

Die Idee von OMQ

Damit Softwareprobleme nicht mehr den Alltag am Computer bestimmen, wurde OMQ gegründet. Mit dem neuartigen OMQ-Supportsystem werden Supportabteilungen von Softwareherstellern entlastet, und Kunden erhalten schnell eine Lösung für ihre Probleme.

OMQ entwickelt Produkte, die den Support von Softwareherstellern automatisieren und effizienter gestalten. Die Idee dabei ist einfach: Softwareprobleme, die schon einmal durch einen Supportmitarbeiter gelöst wurden, werden zentral gespeichert und stehen später anderen Kunden mit den gleichen Problemen zur Verfügung. Basis für die Produkte ist eine intelligente Sensorik, die Support-relevante Daten bewertet und automatisch zuvor gespeicherte Lösungen vorschlägt.

Interviews und Recherchen ergaben, dass trotz der auf dem Markt verfügbaren Supportsoftware der Prozess der Lösungsfindung immer noch geprägt ist von hohem Zeitaufwand, viel manueller Arbeit und ungenauen Informationen. Die IDC-IT-Marktstudie von 2007 ergab, dass wiederkehrende Supportfälle ca. 80% der gesamten Supportanfragen ausmachen. Diese Anfragen werden bisher durch kein bestehendes System aufgefangen. Sämtliche Anfragen gelangen ungefiltert und ungeordnet an den Support. Durch den Einsatz der OMQ-Software wird mit einer Prozessoptimierung im Support von min. 20% gerechnet.

Die Produkte von OMQ

Das OMQ-System teilt sich in die Produkte OMQ diagnostic und OMQ endoscopy. OMQ diagnostic versteht sich als Brücke zwischen dem Endanwender und dem Softwareunternehmen. Das Programm unterstützt direkt die Supportabteilung. Das an den Supportprozess anschließende Fehleranalyse Tool OMQ endoscopy verbessert die Fehlerbehebung durch umfangreiche Daten, die durch OMQ diagnostic gesammelt wurden. Somit stellt OMQ endoscopy eine Verbindung zwischen dem Support und der Entwicklungsabteilung dar. Gemeinsam bilden sie den Supportprozess von der Entstehung bis hin zur Lösung ab.

OMQ-Produkte werden als 12-monatige Nutzungslizenz pro Supportmitarbeiter erworben. OMQ-Nutzungslizenzen enthalten Kosten für Standard-Webhosting, Aufsetzen der OMQ-Systeme, Patches, Updates, Wartungsverträge und Softwaresupport. Die jeweilige OMQ-Software wird auf gehosteten Servern betrieben und entspricht dem Trend in der IT Branche „Software as a Service“ (SaaS).

Das Team von OMQ

Zur Realisierung der Vision, „Softwaresupport zu automatisieren“, wurde ein neunköpfiges Team aus allen unternehmensnotwendigen Disziplinen gebildet. Die Kompetenzen der drei Gründer teilen sich in technologische, vertriebliche und administrative Schwerpunkte. Fünf Informatiker sind zur Zeit für die technische Umsetzung der Idee verantwortlich.

Bei der Produkteinführung wird OMQ durch Vertriebs- und Marketing-Spezialisten unterstützt. Zusätzliche Unterstützung erhält OMQ durch den Mentor und Spezialisten für künstliche Intelligenz an der FU Berlin, Prof. Raul Rojas, und seinen Arbeitsgruppen.

OMQ konnte als einziges Softwareunternehmen 2009 eine Förderung durch den Exist Forschungstransfer akquirieren. Somit konnte die Entwicklung des ersten Produktes “OMQ diagnostic” finanziert werden.

Kontakt

OMQ software endoscopy
Kurfürstenstraße 141
10785 Berlin

Telefon: 030 - 4504 4122
Telefax: 030 - 4504 4118

presse@omq.de
www.omq.de