

ConSol*CM6

Ihre Geschäftsprozesse werden gelebt

ConSol*CM vereint Customer Relationship Management und Prozess Management in einer Anwendung. Mit dieser Anwendung lassen sich sämtliche Unternehmensprozesse flexibel abbilden und steuern. ConSol*CM ist aus der Praxis für die Praxis entstanden. Gewinnen Sie neue Kunden durch stärkere Fokussierung und binden Sie Ihre Kunden durch gezielten Service. Mit einer standortunabhängigen und optimal in Ihre IT-Umgebung integrierten Lösung.

Merkmale:

Gelebte
Geschäftsprozesse

Vorgänge unter
Kontrolle

Komfortable
Bearbeitung

Hohe Flexibilität
Revisions sichere
Vorgänge

Niedrige
Systemkosten

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern effizientes Arbeiten durch eine klare und einfache Sicht auf Vorgänge und Aufgaben sowie durch flüssige Arbeitsabläufe. Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter durch weitgehendes Automatisieren von Teilaufgaben, leichtes Koordinieren von Aufgaben und Erinnerungen an ihre Wiedervorlagen. Gewinnen Sie Zeit, um sich intensiver Ihren Kunden widmen zu können! Liefern Sie termingerecht!

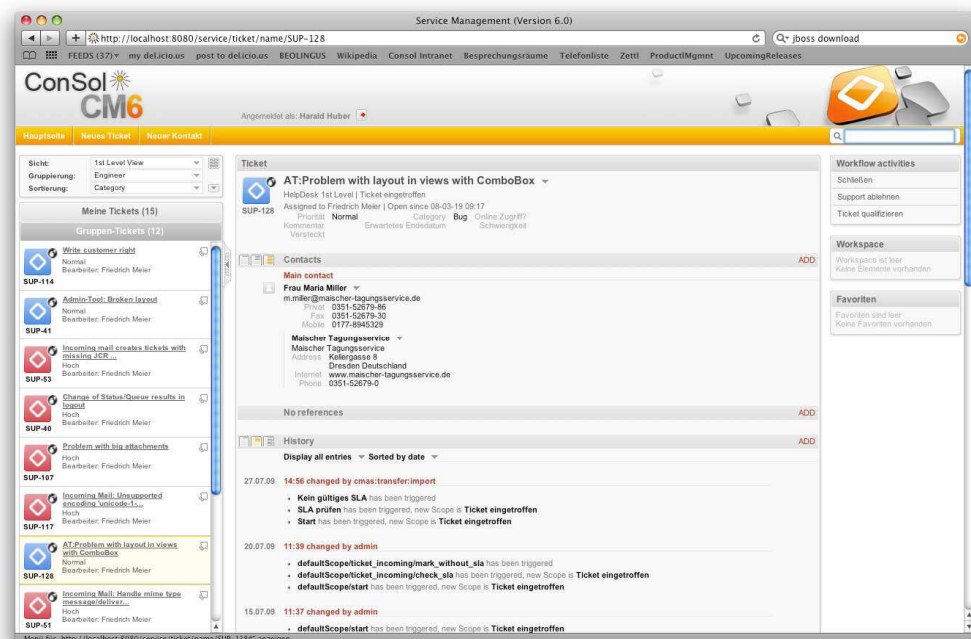
Gelebte Geschäftsprozesse

Das Kernstück von ConSol*CM ist seine flexible Workflow Engine. Mit dem zugehörigen Workflow Editor lassen sich Geschäftsabläufe auf Ihr Unternehmen hin anpassen und individuelle Regeln einfach und intuitiv abbilden. Die Darstellung im

Editor hat eine starke fachliche Ausrichtung; technische Details sind unauffällig und der Workflow bleibt dadurch verständlich und übersichtlich.

Zuverlässig und prozestreu werden alle Arten von Vorgängen automatisch gesteuert. Dabei ist es für diesen Mechanismus völlig unerheblich, welche Geschäftsabläufe unterstützt werden und wie viele davon gleichzeitig ablaufen. Einige Beispiele:

- **Helpdesk/ IT-Support** für die Unterstützung Ihrer Anwender und Kunden
- **Beschwerdemanagement** für die Behandlung der Beanstandungen Ihrer Kunden



Ansicht eines Tickets im ConSol*CM6

Technische Daten

Moderne SOA/JEE-Architektur mit einem ESB als zentrale Schaltstelle

Läuft auf gängigen JEE Application Servern (standardmäßig mit JBoss ausgeliefert)

Moderne Web 2.0 Bedienoberfläche

E-Mail-Schnittstelle (IMAP, POP3, SMTP), auch über SSL

Konsequentes Security-Modell

- **Leadmanagement** für Ihre zeitkritischen Akquise-Prozesse
- **Projektmanagement** für die kontrollierte Abwicklung Ihrer Projekte und Genehmigungsabläufe
- **Vertriebsmanagement** für kontrollierte Vertriebsprozesse und Unterstützung Ihrer Verkäufer
- weitere **Standardvorgänge** wie die Prüfung von Anträgen und Beschaffungen, Rechnungen und Wareneingängen

Es können beliebig viele Geschäftsprozesse abgebildet und gleichzeitig zur Verfügung gestellt werden. Die Datenstruktur zu den Prozessen kann individuell und beliebig umfangreich gestaltet werden. Damit Aufgaben und Daten nur befugten Personen zur Verfügung stehen, erhalten Ihre Bearbeiter wie auch Administratoren definierte Rollen; Sie bekommen damit nur die für ihre Tätigkeit notwendigen Sichten auf Vorgänge und Daten.

Ein Vorgang in ConSol*CM

- Vorgänge (Aufgaben, Leads, Reklamationen etc.) werden als Tickets abgebildet
- Jedes Ticket ist einem Kontakt bzw. Kunden zugeordnet
- Der Vorgang durchläuft Arbeitsschritte einem Workflow folgend, bis hin zu seiner Erledigung
- Die einzelnen Arbeitsschritte werden durch einen oder mehreren Bearbeitern ausgeführt. Eine automatische Ausführung ist ebenfalls möglich

Vorgänge unter Kontrolle

Jeder Vorgang wird durch ein Ticket abgebildet, aus dem heraus die systematische Bearbeitung -geführt durch den hinterlegten Geschäftsprozess -erfolgt. Die Prozessdefinition besteht aus einzelnen Arbeitsschritten, die in der Abfolge entweder manuell in Interaktion mit dem Bearbeiter oder auto-

matisch durch die Workflow Engine gesteuert wird.

Jedem Vorgang ist ein Kontakt/Auftraggeber zugeordnet, Mehrfachzuordnungen sind möglich. Verknüpfungen mit anderen Vorgängen sind entweder hierarchisch oder auch im losen Bezug möglich. Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt direkt aus ConSol*CM heraus:

Eingehende Mails erzeugen oder ergänzen Vorgänge, Emails an Kunden werden durch Vorlagen und Formulare unterstützt. Dies stellt die Einhaltung der Kommunikationsregeln und -formate sicher.

Berichte und Auswertungen unterstützen den Überblick über eine Vielzahl von Vorgängen. Die Unterteilung in Arbeitsschritte und Gruppen des Workflows bieten reichhaltige Möglichkeiten, zeitlich relevante Aussagen auf Basis der bestehenden Vorgänge zu erhalten.

Komfortable Bearbeitung

ConSol*CM bietet dem Bearbeiter eine komplett neu gestaltete Arbeitsumgebung. Die komfortable und moderne Web 2.0 Applikation ermöglicht es dem Anwender sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

Einige Beispiele:

- Mit der globalen Suche finden Sie blitzschnell alle Inhalte. Eine einzelne Eingabezeile reicht dazu aus, und bereits während des Tippens werden die Suchergebnisse aktualisiert.
- Mehrere Tickets gleichzeitig bearbeiten zu können ist ein besonderes Merkmal unserer Software. Der Wechsel zu einem anderen Ticket ist jederzeit möglich und die bereits eingegebenen Änderungen bleiben erhalten. So können Sie optimal auf typische Unterbrechungen wie eingehende Telefonate reagieren.

Systemvoraussetzungen

Middleware

JBoss 4.2.x GA
oder BEA 10.x

Betriebssystem

Windows ab 2007
oder Linux Kernel \geq
2.6.24

Hardware

(für 50 User) 2 GB
RAM 5 GB
Diskspace 2 GHz
Dual Core
Prozessor oder
vergleichbar

Web-Browser

Firefox ab 3.0 oder IE
ab Version 7

Java Version

(für Administration)
Java 5 oder 6

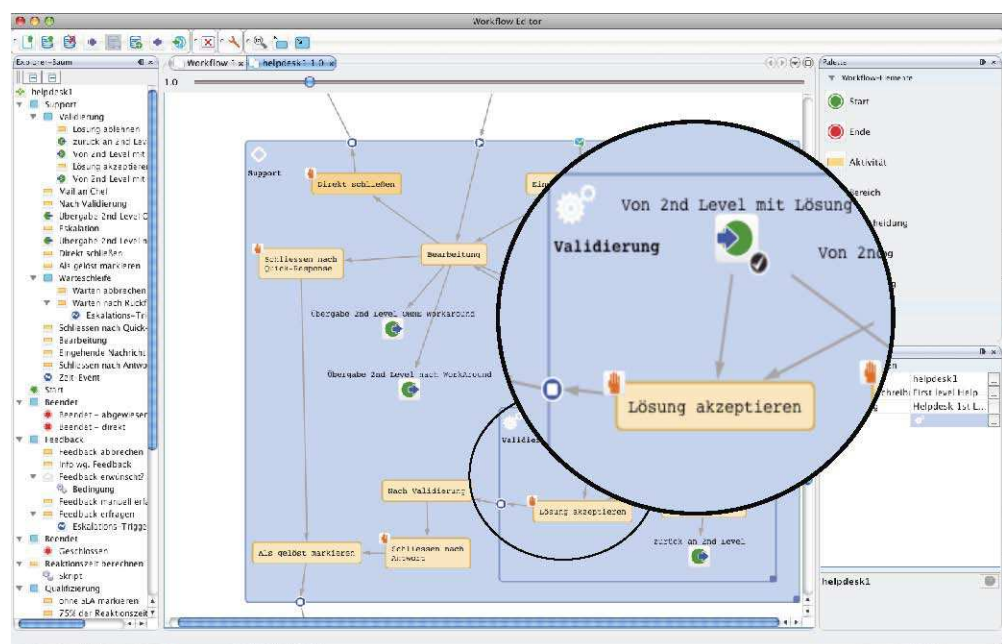
Datenbank

eine der folgenden:
Oracle 9i / 10g SQL-
Server 2005 MySQL
5.x DB2 (in Planung)

Viele weitere Funktionen wie intelligente Filter und Sichten, Listen für Favoriten, speicherbare Suchen und Suchergebnisse unterstützen den Anwender in seiner täglichen Arbeit.

Hohe Flexibilität

Die Geschäftsumgebung unterliegt heute einem ständigen und oft rasanten Wandel. Eingesetzte Systeme müssen sehr schnell auf diesen Wandel reagieren können. Hierfür stehen Ihnen zwei Werkzeuge zur Verfügung:



ConSol*CM Workflow Editor

Mit einem grafischen Editor modellieren Sie unterschiedlichste Geschäftsabläufe. Durch vorgefertigte Regeln oder Einbettung individueller Aktionen und Skripte setzen Sie Ihre Prozesse interaktiv zusammen. Mit einem einfach zu bedienenden Administrationswerkzeug konfigurieren Sie Datenfelder, Vorlagen und Benutzerrechte.

ConSol*CM ermöglicht die transparente, lückenlose und revisions-sichere Dokumentation sämtlicher Vorgänge und Ergebnisse sowie den zentralen Zugriff auf alle damit verbundenen Informationen wie z.B. Kundendaten, Dokumente, Verweise, Reaktionszeiten.

verkürzen sich deutlich, das Einhalten von Service Level Agreements (SLAs) wird sichergestellt.

Niedrige Administrationskosten

ConSol*CM ist komplett webbasiert und mehrplatzfähig. Eine Installation spezieller Software an den Arbeitsplatzrechnern der Mitarbeiter ist nicht notwendig. Für die Administration bietet ConSol*CM ein komfortables Werkzeug, das ebenfalls standortunabhängig (mittels Java Web Start) bedient werden kann.

Weiterführende Informationen über die com.cultur GmbH, Vertriebspartner der ConSol* Software GmbH, sowie das komplette Leistungsspektrum des CM6 finden Sie auf unserer Webseite www.comcultur.de. Bitte kontaktieren Sie uns:

com.cultur GmbH
Tegernseer Landstr. 243c
D- 81549 München

Tel.: +49 (0) 89 – 954 115 35

Fax: +49 (0) 89 – 954 115 40

Email: crm-software@comcultur.de