

CM/EXPRESS

➤ CM/EXPRESS

CM/Express ist eine einfach installierbare web-basierte Software-Lösung für die Organisation und Automatisierung von Prozessen innerhalb kleiner Arbeitsgruppen, etwa im Help Desk oder Customer Care. Sie wurde speziell für kleine bis mittelständische Unternehmen mit eingeschränkter Kunden- und Aufgabenanzahl entworfen. Durch die schnelle und einfache Installation rechnet sich CM/Express bereits nach kurzer Zeit und sorgt für einen hohen ROI (Return on Investment) erheblich. Die TCO (Total Cost of Ownership) wird reduziert, indem nur geringer Administrations- und Schulungsaufwand anfällt.

Derzeit werden drei Szenarios vorgegeben:

- **Einfach:** Abbildung von überschaubaren Prozessen innerhalb einer kleinen Arbeitsgruppe
- **Standard:** Wie „Einfach“, zusätzlich Einbeziehen von Kommunikation mit Kunden oder Mitarbeitern in den Arbeitsablauf
- **Erweitert:** Gruppenübergreifende Bearbeitung von Aufgaben

➤ TECHNISCHE INFORMATIONEN

Hinter CM/Express steht modernste Technologie:

- Integrierter Applikationsserver (Tomcat4)
- Servlet/JSP zur dynamischen Seitengenerierung
- Jakarta Struts als Web-Framework
- Integrierte Java-Datenbank
- Plattformunabhängig

➤ DAS ZEICHNET CM/EXPRESS AUS...

- Web-basierte Oberfläche
- Einfache und schnelle Installation
- 3 verschiedene Anwendungsbereiche zur Auswahl
- E-Mail-Integration
- Vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten, z.B. Anlegen neuer Benutzer und Bearbeitergruppen mit differenziertem Rechtemodell
- Max. 5 gleichzeitig aktive Benutzer ("concurrent user") und beschränkte Anzahl an Kundendatensätzen und Tasks (ca. 500 Stück, abhängig von deren Umfang)
- Unbegrenzte Anzahl an registrierten Benutzern
- Investitionssicherheit durch kostenlose Versionsupdates



ConSol* CM/Express – bringen Sie Ihre Prozesse auf Trab!

Dieses Produkt enthält Hypersonic SQL und von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org>) entwickelte Software.

ANWENDUNGSBEREICH HELP DESK

•> SCHNELLER SUPPORT

CM/Express ist speziell für Anforderungen aus Help Desk, Support, Kundenbetreuung und Reklamationsmanagement entwickelt worden. Die Lösung beinhaltet alle notwendigen Features, um eine zeitnahe und lückenlose Reaktion auf Kundenwünsche oder Probleme zu ermöglichen. Der gesamte Vorgang wird nahtlos dokumentiert.

•> TRANSPARENTE KOMMUNIKATION

Alle eingehenden Anfragen werden über eine einheitliche Struktur erfasst und als Vorgang automatisiert zur Bearbeitung weitergeleitet. Zur Sicherung der Service-Qualität werden alle Arbeitsschritte nachvollziehbar dokumentiert und übersichtlich dargestellt. So können Sie sicherstellen, dass verschiedene Support-Levels eingehalten werden. Zusätzlich werden Informationen die zur Lösung der Aufgabe beitragen, automatisch in der Lösungsdatenbank aufgenommen. Werden eingehende Anfragen nicht in der definierten Zeit bearbeitet, fordert Sie das System automatisch auf, aktiv zu werden.

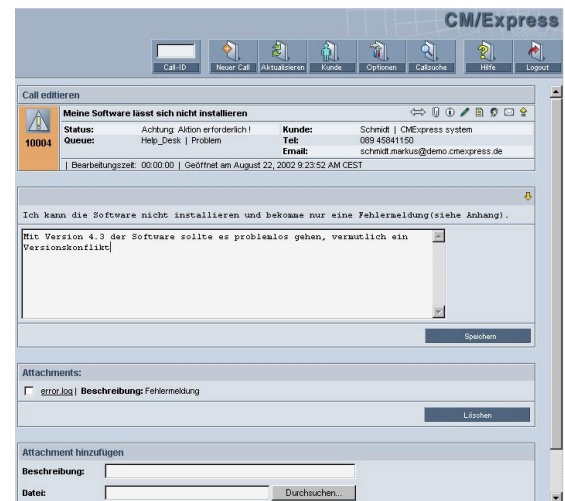
CM/Express reduziert die Reaktionszeiten bei Anfragen und erhöht die Kundenzufriedenheit.

•> GEEIGNET FÜR...

Das Help-Desk-Szenario ist die ideale Komplettlösung für kleine und mittlere Unternehmen, aber auch für Abteilungen in großen Unternehmen – unabhängig von der Branche.

•> DAS ZEICHNET DAS HELP DESK MIT CM/EXPRESS AUS...

- > Schnellere Reaktionszeit
- > Zentrale Erfassung von Aufgaben und Anfragen
- > Automatisierte Vorgänge
- > Definierte Abläufe, Zuständigkeiten und Übergaben
- > Eskalation bei zu langen Wartezeiten
- > Integrierte Lösungsdatenbank mit Volltextsuche
- > Intelligentes Call-Routing
- > Calls über Telefon, E-Mail und Web
- > Qualitätssicherung durch lückenlose Dokumentation aller Arbeitsschritte
- > Sicherheit und Nachweisbarkeit der Einhaltung von SLAs (Service Level Agreements)



ANWENDUNGSBEREICH AUFGABENVERFOLGUNG

➤ TRANSPARENTE INFORMATIONEN

Aufgabenverfolgung mit CM/Express ist besonders dann interessant, wenn Informationen und Abläufe jederzeit, übersichtlich und schnell verfügbar sein müssen. Typische Einsatzgebiete sind Projekte im Vertrieb, in Marketingabteilungen, in Agenturen und Beratungsunternehmen, in Ingenieur-Büros, in Entwicklungsabteilungen, im Recruiting etc.

➤ DOKUMENTIERTE KOMMUNIKATION

Sie erhalten eine transparente Übersicht über alle anstehenden und anfallenden Aufgaben, über deren Bearbeitungszeit und Bearbeiter. Zur Aufgabenverfolgung werden Abläufe automatisiert und dokumentiert. Ein integrierter Wiedervorlage-Mechanismus sorgt dafür, dass keine Informationen verloren gehen, auch wenn die Erledigung erst in Monaten ansteht. Für eine schnelle und übersichtliche Bearbeitung können zusätzlich Texte und Makros voreingestellt, sowie Attachments gesendet werden.

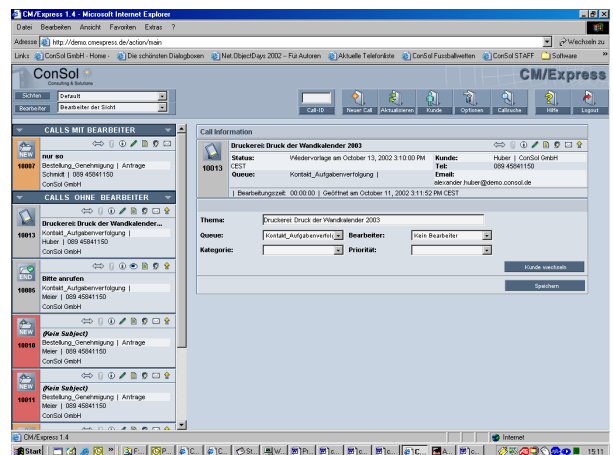
CM/Express vereinfacht stark die Arbeits- und Kommunikationsabläufe im Unternehmen und die Zusammenarbeit mit Kunden und Lieferanten.

➤ GEEIGNET FÜR...

Die Aufgabenverfolgung mit CM/Express ist besonders effektiv in allen kleinen und mittelständischen Unternehmen – besonders in der Zusammenarbeit mit Partnern und Dienstleistern – aber auch als Abteilungslösung in großen Unternehmen und Niederlassungen.

➤ ÜBERSICHT DER AUFGABENVERFOLGUNG MIT CM/EXPRESS...

- Transparente und effiziente Übersicht aller Aufgaben
- Wiedervorlage-Einstellungen
- Automatisierte Abläufe und Zuständigkeiten
- Nachweisbarkeit der Informationsübermittlung
- Informationen bleiben auch beim Statuswechsel erhalten
- Schnelle und einfache Einbindung externer Mitarbeiter oder Lieferanten in die interne Kommunikation
- Dokumentierte Vorgänge



ANWENDUNGSBEREICH BESTELLUNG/GENEHMIGUNG

➤ AUTOMATISIERTE ENTSCHEIDUNGSPROZESSE

CM/Express ist speziell für den Einsatz in Genehmigungsprozessen für Anträge (Urlaubsanträge) und im Beschaffungswesen optimiert. Zusätzlich können weitere Vorgänge wie Freigaben, Verbesserungsvorschläge und Reisekosten bearbeitet werden.

➤ NACHVOLLZIEHBARE VORGÄNGE

Durch die Vordefinition der Kompetenzen und Zuständigkeiten werden die Vorgänge automatisch an die entsprechende Person geleitet. Es besteht die Möglichkeit, einen Antrag per Mausklick zu genehmigen oder abzulehnen. Ebenfalls in diesem Szenario enthalten ist die Automatisierung eines Bestellvorgangs, ideal für den Einsatz im Einkauf. Beim Beenden des Vorgangs (z.B. beim Eintreffen der bestellten Ware, der Genehmigung des Urlaubsantrages oder der Bearbeitung des Vorschlags) erhält der Auftraggeber automatisch eine entsprechende Information.

CM/Express vereinfacht stark die Entscheidungsprozesse im Unternehmen und gibt jederzeit Auskunft über den Status des Vorgangs.

➤ GEEIGNET FÜR...

Bestellungs- und Genehmigungsabläufe mit CM/Express abzubilden ist besonders für kleine Unternehmen und für Abteilungen in mittleren und großen Unternehmen geeignet.

➤ BESTELLUNGS- UND GENEHMIGUNGSABLÄUFE MIT CM/EXPRESS ABWICKELN HEIßT...

- definierte Abläufe und Zuständigkeiten
- automatische Informationsübermittlung
- terminierte Abläufe
- transparente und effiziente Übersicht aller Anträge
- einfache Übermittlung von Dokumenten im Anhang
- intelligente Weiterleitung
- einfache Verfolgung und Statusabfrage
- dokumentierte Bestellungen und Genehmigungen

Erzeuge Call

Huber, Alexander
ConSol GmbH | Franziskanerstrasse 38
81669 München | alexander.huber@demo.consol.de

Neuer Call Calls anzeigen Kunde ändern

Thema: Bitte Urlaub vom 23.12. bis 07.01.

Queue: Bestellung_Genehmigung

Bearbeiter: Controller

Kategorie: Urlaubs-Antrag

Priorität: wichtig

Beschreibung:
Ich möchte gerne meinen Resturlaub über Weihnachten nehmen. Geht das?
Bitte schnell bearbeiten, muss den Urlaub noch buchen.
pro
A. Huber

Call erzeugen

INTEGRIERTE STANDARD-REPORTS

➤ WEB-BASIERTE ONLINE REPORTS

CM/Express ist das Management-Werkzeug für den Mittelstand. Direkt von der Web-Oberfläche aus können Sie mit wenigen Mouse-Klicks alle in CM/Express erfassten Daten übersichtlich auswerten.

➤ AUSWERTUNGEN Z.B. ÜBER...

- Anzahl aller offenen Vorgänge je Mitarbeiter
- alle Vorgänge, die sich in einem bestimmten Status befinden, z.B. „geschlossen“ oder „noch kein Kontakt“
- die Bearbeitungszeit einzelner Vorgänge
- die durchschnittliche Reaktionszeit bei einem neuen Vorgang

