

CONFIG[®]

Gesellschaft für innovative Informations - Technologie mbH

WHITE PAPER

Eine Service-Center-Lösung vom Feinsten

Innovativ. Kostengünstig. Kundenfreundlich.

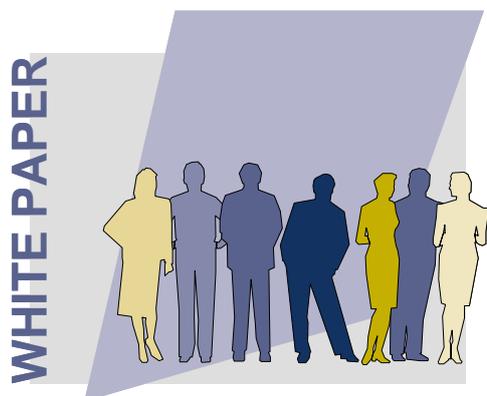
Config GmbH



Kontaktdaten

Config GmbH
Scherrerstr. 17
82296 Schöngeising
Tel. 08141- 347080
www.configdms.de
dms@configdms.de
Ansprechpartner:
Harald Haimerl

©Alle Rechte vorbehalten
Das Fotokopieren sowie der auszugsweise
Nachdruck unter Angabe von Herausgeber
bzw. Quelle sind ausdrücklich
gestattet und
erwünscht!
Geschäftsführer Harald Haimerl- HRB 115924 Amtsgericht
München—Ust-ID DE187673268-
Sprechen Sie uns an!





Produktbeschreibung

- point
- pointAS
- pointMM

Technische Merkmale

Betriebsarten

Externe Schnittstellen

Die Module

Der Dokumentenfluß



Technische Merkmale

Point zeichnet sich durch die folgenden technischen Merkmale aus:

Verwendung von Industrie-Standards



"Die Begriffe Microsoft .net, Microsoft SQL Server2000, Microsoft WINDOWS XP Professional, ORACLE und MySQL sind eingetragene Warenzeichen."

Es wurden keine proprietären Formate benutzt, Point hält sich an bewährte Industrie-Standards.

Als Betriebssystem wird primär Windows ab WindowsNT SP6 und höher unterstützt. Selbstverständlich gilt dies auch für die neuen 64-Bit Systeme und auch für den Terminalserver.

In der Regel reicht die ohnehin schon vorhandene DotNet-Umgebung für den Betrieb der meisten Module.

Die gängigsten SQL-Server werden unterstützt und als Schnittstellen sind alle gängigen Techniken im Einsatz.

Voraussetzungen

Point ist eine DotNet-Anwendung und benötigt daher das entsprechende DotNet-Framework, installiert auf dem Rechner auf dem Point ausgeführt werden soll.

Das kann nach derzeitigem Stand ein Windows-PC ab Windows XP sein, die entsprechenden Service-Packs müssen installiert sein.

Einige neue Funktionen benötigen kein Windows mehr zum Betrieb sondern laufen rein Web-basiert. Hierfür ist dann nur ein moderner Browser notwendig.

Besondere Vorgaben:

- Der User braucht einen eindeutigen Anmeldenamen, auch über die Mandanten hinweg. Point vertraut der Windows-Anmeldesicherheit und verwendet den angegebenen Usernamen zur Authentifizierung.
- Der Adobe PDF-Reader wird von einigen Installationen zum Anzeigen von PDF-Dateien benötigt.

- Der eDoc-PDF-Druckertreiber wird für das Erzeugen von PDF aus Word-Dokumenten verwendet, oder ein anderer geeigneter PDF-Druckertreiber.
- Word wird vom Zusatzmodul PointAS benötigt um die ausgehenden Schreiben zu bearbeiten.

Offene Datenbank

Kein geschlossenes Datenbanksystem, daher freie Auswertungen über alle Daten. Nach Absprache ist die Erweiterung mit eigenen Informationen jederzeit möglich.

Dadurch ergibt sich eine höchst transparente Datenhaltung. Gleichzeitig sehen die Mitarbeiter nur das, was sie sehen sollen.

Das erleichtert den unkomplizierten Umgang mit gewünschten Kennzahlen.

Auch bei der Verwendung der ar:BOX steht ein freier Datenbankzugriff für Auswertungen zur Verfügung.

Dokumente in der Datenbank

Im Gegensatz zu ähnlichen Produkten wird die Abspeicherung im Filesystem vermieden. Das bedeutet:

- Bessere Portierbarkeit, nur die Datenbank muss gesichert und wiederhergestellt werden. Dies liegt in der Hand der eigenen IT.
- Höhere Sicherheit, da ein Datenbanksystem durch die Rechteverwaltung höheren Sicherheitsansprüchen gerecht wird, als ein reiner Fileserver.
- Höheres Tempo bei vielen Dokumenten. Ein Filesystem lässt bei sehr vielen Dokumenten schnell in der Performance nach.
- Keine Abhängigkeit von den Beschränkungen des Filesystems bezüglich Dateinamen, Pfadlängen, etc.

Skalierbarkeit

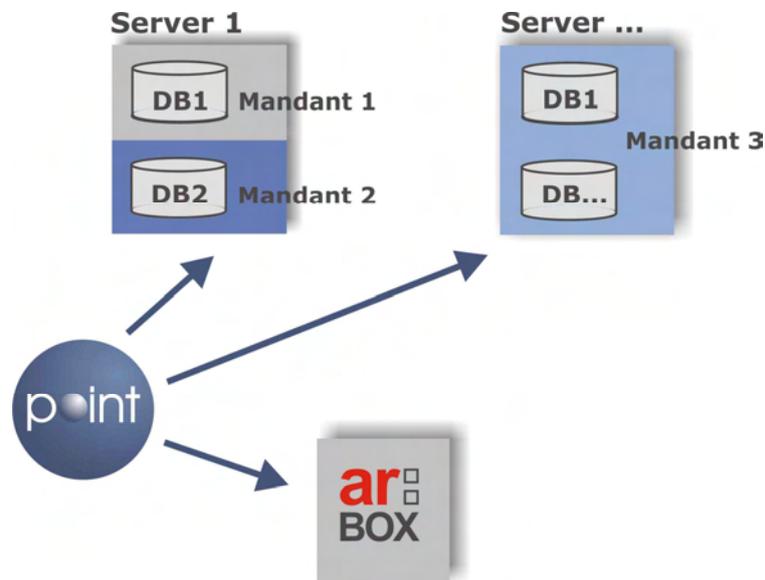
Extreme Skalierbarkeit über mehrere Server hinweg ermöglicht die Verarbeitung sehr großer Datenmengen, auf Wunsch auch als Clusterlösung.

Die derzeit größte Datenbank für einen Mandanten im Einsatz umfasst 3 TB an Daten, auf 2 Server und insgesamt 8 Datenbanken verteilt.

MandantenFähigkeit

Die Trennung in unterschiedliche Mandanten-Bereiche kann logisch (nur unterschiedliche Datenbanken), als auch physikalisch (eigener Server in eigenem Subnetz) erfolgen. Die Anzahl der Mandanten, Server, Datenbanken ist unbegrenzt.

Durch die Anmeldetechnik von Point ist es sogar möglich, dass ein Mitarbeiter abwechselnd für mehrere Mandanten arbeitet.



SQL-Server

Als SQL-Server kann Point mit nahezu jedem Produkt zusammenarbeiten.

Da nur die Grundfunktionen der Datenhaltung genutzt werden, liegt die Entscheidung über den SQL-Server ganz bei der IT des Kunden.

Auf dem SQL-Server liegen sowohl die Verwaltungsdaten (Mandanten, User, Einstellungen) als auch die Dokumentdaten (sowohl Meta-Daten als auch die Dokumente selbst).

Daher kann eine Datenbank recht schnell sehr groß werden.

Beispiele für SQL-Anbieter

Mit den folgenden Anbietern von SQL-Datenbanken wurden bereits Installationen durchgeführt:

- MySQL
- Microsoft SQL
- Oracle
- Sybase SQL
- PostgreSQL

Als Alternative existiert ganz neu eine Eigenentwicklung zur Datenhaltung auf Basis der derzeit leistungsfähigsten OpenSource-Datenbank PostgreSQL.

Das Modul ar:BOX stellt eine revisionssichere Archivierungslösung dar, die als Datenbank für Point dienen kann und gleichzeitig ein Langzeitarchiv darstellt mit redundanter Datenhaltung.

Die Verwendung des BlackBox-Prinzips ermöglicht hier eine Installation, die nicht mehr von der IT gepflegt und überwacht werden muss.



Betriebsarten

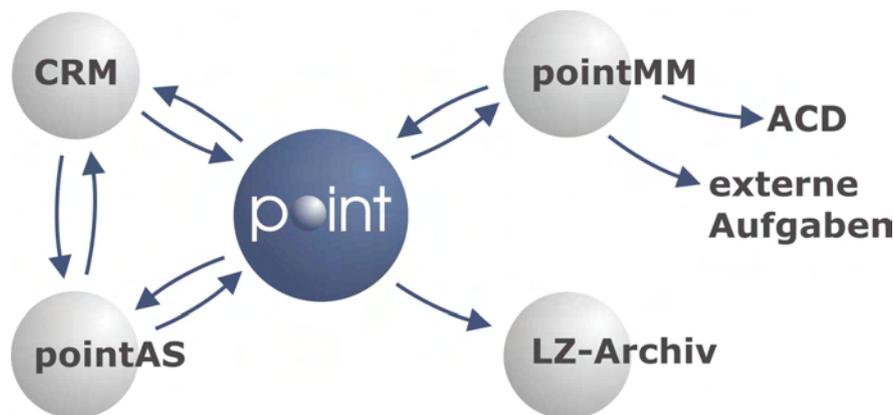
Standalone Betrieb

Point wurde ursprünglich dafür entwickelt, völlig autark zu arbeiten. Dokumente werden von einem Administrator importiert und die Clients holen sich aus dem Pool der neuen Dokumente neue Arbeit.

In kleineren Installationen ist dies nach wie vor die bevorzugte Betriebsart.

Außer einem SQL-Server oder einer laufenden ar:BOX gibt es keine Voraussetzungen.

Point installieren, einen User als Administrator definieren und loslegen.



Point mit CRM-Schnittstelle

Damit die Arbeit mit den Dokumenten möglichst praxisnah ist, gab es bei größeren Point-Installationen meist den Wunsch das bestehende CRM-System anzugliedern.

Dabei übernimmt die Zusammenarbeit mit Point eine oder mehrere der folgenden Aufgabenstellungen:

- Ist der Mitarbeiter in seinem CRM-System bereits bei einer bestimmten Vertrags- oder Kundennummer, dann kann im bestehenden CRM-System meist mit einfachen Mitteln ein Abruf zu Point geschaffen werden. Point ruft daraufhin alle verfügbaren Dokumente zu der Kundennummer oder auch zu einem bestimmten Standort auf. Dadurch hat der Mitarbeiter einen schnellen Überblick über den gelaufenen Schriftverkehr.
- Point liefert für erfasste und klassifizierte (u.a. mit Kundennummer versehene) Dokumente einen Point-Link an das CRM. Dadurch kann der Mitarbeiter die entsprechenden Schriftstücke in der CRM-Liste sehen und per Doppelklick über Point abrufen.

- Alle Dokumente, die im CRM-System erzeugt werden (Rechnungen, Angebote, etc.) können in Point zur Vervollständigung der Dokumente eines Kunden importiert werden. Diese Dokumente werden dann nur zur Recherche verwendet und müssen von den Mitarbeitern nicht bearbeitet werden.

Als Umsetzung für die CRM-Schnittstelle können alle modernen und gängigen Techniken eingesetzt werden:

- SOAP-Schnittstelle, Web-Dienst
- Aufruf von Point oder der Recherche mit Befehlszeilenparametern
- NamedPipes
- Socket-Schnittstelle
- Datenbank-Events
- Verzeichnis-Events (XML-Schnittstelle)

Mit den Systemen SAP-CRM, SAP-ISU, IVY-PKS, Microsoft CRM, Microsoft Dynamics wurden bereits angepasste CRM-Schnittstellen realisiert.

Schnittstelle zur Langzeitarchivierung

Damit Point nicht alle Dokumente für einen sehr langen Zeitraum zur Verfügung stellen muss wurden bei sehr großen Installationen Export-Schnittstellen zur Langzeitarchivierung geschaffen. Dabei bleiben die Metainformationen (Kundennummer, Datum, Eigenschaften) des Dokuments in Point, lediglich das eigentliche Dokument wird auf ein preiswerteres Speichermedium ausgelagert und durch einen Link ersetzt.

Wird das gewünschte Dokument in Point (oder durch das CRM-System) angefordert, wird der Link des Archivsystems aufgerufen.

Bisher wurde diese Art der Schnittstelle mit IXOS und SER realisiert.

Neuerdings gibt es dafür auch eine Eigenentwicklung, die ar:BOX

Multimedia-Schnittstelle

Um den Arbeitsablauf der Mitarbeiter möglichst effizient zu steuern wurde eine Möglichkeit geschaffen, die Schriftbearbeitung in Point mit anderen Aufgabe-Kanälen zu kombinieren. Speziell durch die Anbindung der TK-Anlage kann so ein hoch effizientes Zusammenspiel von telefonischer Erreichbarkeit des Mitarbeiters und Abarbeitung des Schriftverkehrs erfolgen.

Für eine bessere Steuermöglichkeit wurde hierfür ein eigenes Point-Modul geschaffen, PointMM. Mit den Telefonanlagen Aspekt, WBE und HiPath wurden bereits MM-Schnittstellen realisiert.

Ausgehende Schreiben - PointAS

Damit nicht nur die eingehenden Schreiben zum Kunden in Point verfügbar sind, verfügt Point über 3 Mechanismen:

- Import ausgehender Schreiben über einen PDF-Druckertreiber. Dabei werden alle Dokumente, die über den PDF-Druckertreiber in ein spezielles Verzeichnis gedruckt werden automatisch importiert. Dokumenteigenschaften - in denen z.B. die Kundennummer steht – werden mit eingelesen.
- Dieser Weg erfordert je nach Arbeitsweise recht wenig Änderung, wenn bspw. Sowieso alle Dokumente zentral ausgedruckt werden, muss nur eine Kopie als PDF-Druck in einen Ordner gehen, den Point zum Import heranzieht.
- Import aller Dokumente, die in Windows mit rechter Maustaste – „Senden an“ - Point geschickt werden. Dabei wird dann im Gegensatz zu oben die Word-Datei importiert und nicht die PDF-Datei.
- Bei dieser Variante hat der Mitarbeiter sowohl die Wahl als auch die Verantwortung, jedes Dokument, das importiert werden soll an Point zu senden. Also eher für die manuelle, nachträgliche Bearbeitung gedacht.
- Ein eigenständiges Modul zum Erzeugen von ausgehenden Schreiben mit CRM-Anbindung. Das Modul heißt PointAS und hat noch vielfältige andere Funktionen, die später beschrieben werden.

Bei allen drei Wegen findet eine Rückmeldung an das CRM-System statt, damit dort hinterlegt ist, dass ein Schreiben an den Kunden rausgegangen ist. Dabei kann auch sofort ein Link aufgerufen werden, der das Schreiben von Point anfordert.



Externe Schnittstellen

Ein großer Teil der Leistungsfähigkeit und Flexibilität ergibt sich erst durch die Verwendung angepasster Schnittstellen zu den anderen wichtigen Softwareprodukten einer Firma.

Da die unterschiedlichen beteiligten Systeme nie in der gleichen Version vorliegen und in der Regel ebenfalls schon an den Kunden angepasst sind, kann es "die Schnittstelle" nicht geben.

Aber Point beherrscht alle gängigen Techniken mit denen die Schnittstellen schnell und unkompliziert realisiert werden können und in der Vergangenheit auch schon zahlreich realisiert wurden.

CRM-Schnittstelle

Da das CRM-System in der Regel das führende System zur Erfassung und Pflege von Kundendaten ist, gibt es für die Zusammenarbeit mit Point folgende Ansatzpunkte:

- Anzeige aller Dokumente zu einem Kunden > Aufruf der Recherche mit automatischen Suchparameter
- Anzeige eines bestimmten Dokuments, das als Point-Link im CRM-System hinterlegt ist >> Aufruf des Viewers mit einem bestimmten Dokument.
- Übergabe der im CRM erzeugten Dokumente (z.B.: Rechnungen) an den Point-Import mit Kundennummer zum Import und Rücklieferung eines Point-Links.
- Übergabe aller Point-Links nach Ablage des Dokuments an das CRM-System mit Kundennummer.

in PointAS

- Aufruf eines bestimmten Anschreibens (z.B.: Vorlage Preiserhöhung) für einen Kunden. Zusammen mit einzusetzenden Daten (Kundennummer, Vertragsnummer, Vertragsdatum, bisheriger Preis, neuer Preis, etc.).
- Rückgabe des fertigen Point-Links nach Versand des Schreibens.
- Zwischenstands-Meldungen an das CRM, wenn das Dokument in der Qualitätskontrolle liegt.

in PointMM

- Aufruf der Kundenmaske im CRM, wenn ein Anruf des Kunden hereinkommt.
- Übergabe der Anrufrdaten nach Ende des Gesprächs an das CRM.
- Aufruf der Kundenmaske im CRM, wenn eine externe Aufgabe für den Kunden erledigt wird.
- Übergabe der Ergebnisse an das CRM nachdem die Aufgabe erledigt ist.

TK-Schnittstelle

Je nach Telefonanlage kann die Anbindung an Point recht eng erfolgen. Das Modul PointMM ist bei dieser Kommunikation als Vermittler dazwischengeschaltet:

- An- und Abmelden von Mitarbeitern, wenn sie für die Telefonie eingeteilt wurden.
- Suche der eingehenden Nummer in der Datenbank und Aufruf der Point-Dokumente bzw. der CRM-Kundenmaske
- Blockieren der Schriftbearbeitung, wenn ein Anruf reinkommt.
- Anstoßen der Schriftverteilung, wenn der Anruf komplett abgeschlossen wurde.
- Aufruf der Nachbearbeitungs-Makse im CRM nach dem AnrufLangzeitarchivierung.

Langzeitarchivierung

Die Dokumente, die sich in Point befinden sind in sehr schnellem Zugriff. Zu Archivierungszwecken können ältere, abgeschlossene Dokumente in ein Langzeitarchiv ausgelagert werden. Das erhöht das Tempo der Datenbank und erhöht die Sicherheit der abgelegten Dokumente:

- Pro Dokumentenart einstellbares Alter für die Archivierung.
- Die Metadaten bleiben für die Recherche in Point, nur das eigentliche Dokument wird durch einen Link ersetzt.
- Dokumente, die auf anderem Weg ins LZ-Archiv gekommen sind, können als Link in Point importiert werden.
- Direkter Aufruf des Dokuments aus dem LZ-Archiv bei Treffern in der Point-Recherche.

PointAS

Ursprünglich nur als ein einfaches Werkzeug konzipiert um in Word erstellte Schreiben zu importieren hat sich daraus ein mächtiges Modul entwickelt.

PointAS Funktionen in Stichworten:

- Aufruf über das CRM mit Vorgabe der Vorlage.
- Übernahme einzusetzender Werte aus dem CRM.
- Bei Übergabe einer Point-ID wird das ursprüngliche Dokument automatisch eingebunden. Nützlich, wenn es sich um eine Antwort auf ein eingehendes Schreiben handelt.
- Führung des Benutzers über einen Assistenten, der nur wenige Eingaben erfordert.
- Öffnen des Worddokuments und Einsetzen aller Werte, Textbausteine und Signaturen.
- Vorlagenverwaltung mit Textbausteinen und Signaturen.
- mehrstufige Textbausteinverwaltung mit Definitionsmöglichkeiten für Mussfelder und Auswahllisten.
- Anlagenverwaltung mit anzuhängenden PDF-Dateien etc.
- Möglichkeit eigene Anlagen mit anzufügen.

- Rollen- und Rechteverwaltung für die Autoren und Lektoren.
- Vertretungsmöglichkeit der Lektoren untereinander.
- Angeschlossene Qualitätssicherung mit Korrekturmöglichkeit.
- Zufällige Auswahl zur Qualitätssicherung über einen prozentualen Faktor.
- Kanalwahl zum Versenden per Mail oder Ausdruck.
- Administration der Dokumente, die in der Qualitätssicherung sind.
- Import der fertigen Dokumente in Point nach Versand.
- Übergabe an das CRM-System.

PointMM

PointMM ist ein Modul, das zur recht komplexen Steuerung der Systeme CRM, ACD und Point als Vermittler dazwischengeschaltet ist.

Durch eine Server-Server-Steuerung können die beteiligten Systeme direkt mit PointMM kommunizieren. Point kann dadurch je nach User und je nach Tageszeit und Bedarf die Multimedia-Steuerung ein- oder ausschalten, also im autarken Modus arbeiten.

Das ermöglicht eine flexible Teamsteuerung im Callcenter. Die Multimedia-Steuerung hat das primäre Ziel, Leerlaufzeiten zu verhindern und die anstehenden Aufgabe aus unterschiedlichen Kanälen flexibel zu verteilen.

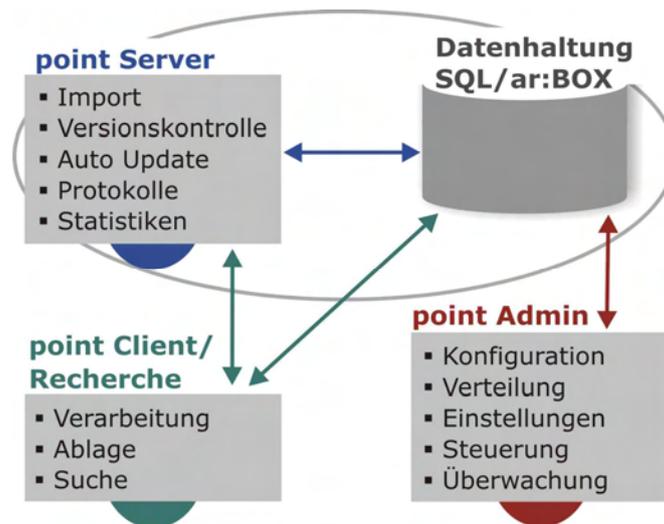
Durch geeignete Einstellungen wie Kernzeiten und Reservierungszahlen lassen sich Schwankungen im Tagesablauf berücksichtigen.

Durch die offene Architektur des Moduls können beliebige andere Aufgabenkanäle angebunden werden. Realisiert wurde dies bereits mit anderen Telefonanlagen, anderen CRM-Systemen und auch mit E-Learning-Systemen.

So wurde bspw. ein eigenes „Nachschulungsmodul“ angebunden, bei dem die Mitarbeiter neue Dienstanweisungen, Tarifänderungen (am Beispiel eines Stromlieferanten) etc., die zentral ins Netz gestellt wurden, in Leerzeiten zugestellt bekommen und erst nach Lektüre und der Beantwortung von Kontrollfragen einen neuen Skill-Level erhalten.



Die Module



Point besteht aus mehreren Modulen, die unterschiedliche Aufgabenbereiche abdecken, auch wenn diese Trennung für den Benutzer teilweise (mit Absicht) nicht ersichtlich ist.

Der Client

Der eigentliche Client dient der Bearbeitung von Dokumenten. Er wird auf unterschiedlichste Weise auch von externen Schnittstellen aufgerufen und verfolgt immer nur ein Ziel:

Aus dem Vorrat der unbearbeiteten Dokumente das nächste Dokument für den angemeldeten User abzuholen und zur Bearbeitung vorzulegen.

Dabei wird folgende Reihenfolge eingehalten:

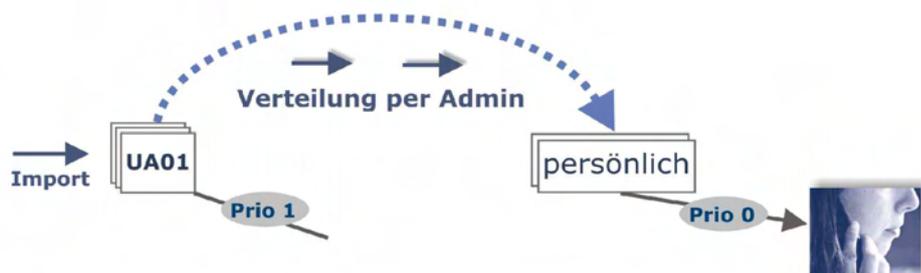
- Zuerst alle Dokumente, die der Mitarbeiter schon bearbeitet hat, aber für heute zurückgelegt hat.
- Alle Dokumente, die der Mitarbeiter schon angefangen hat.
- Alle Dokumente die persönlich zugeteilt wurden (eigenes Postfach).
- Alle Dokumente die dem Mitarbeiter persönlich zugeteilt wurden, den der User vertritt (Vertreterregelung) (eigenes Postfach).
- Alle Dokumente die in den Queues des Mitarbeiters liegen, sortiert nach Prio.

Dabei sind alle schon personalisierten Dokumente in der ToDo-Liste einsehbar, sodass der Mitarbeiter flexibel die Reihenfolge ändern kann.

Der Admin

Mit dem Admin werden administrative Arbeiten erledigt:

- Anlegen von Usern
- Zuordnung zu Rollen
- Einstellungen, Queues, Rollen, Dokuarten
- manuelles Umverteilen von Dokumenten
- Überwachung von Server-Jobs



Um den Admin starten zu können braucht man spezielle Rechte.

Die Recherche

Wie der Name schon andeutet, wird mit der Recherche nach Dokumenten gesucht:

- Dabei gibt es vielfältige Kriterien um die Treffer einzuschränken, z.B. Datum, Vertragsnummer, etc.
- Pro Rolle kann eingestellt werden welche Dokumentarten ein User suchen darf, so können kritische Informationen für definierte Usergruppen gesperrt werden.
- Je nach Recht dürfen nur fertig abgelegte Dokumente gesucht werden.
- Je nach Recht darf die Notiz zu dem Dokument ergänzt werden.
- Je nach Recht Drucken, per Mail versenden.

Die Recherche wird auch von externen Schnittstellen (z.B.: CRM-System) verwendet um zusammengehörige Dokumente aufzulisten und anzuzeigen.

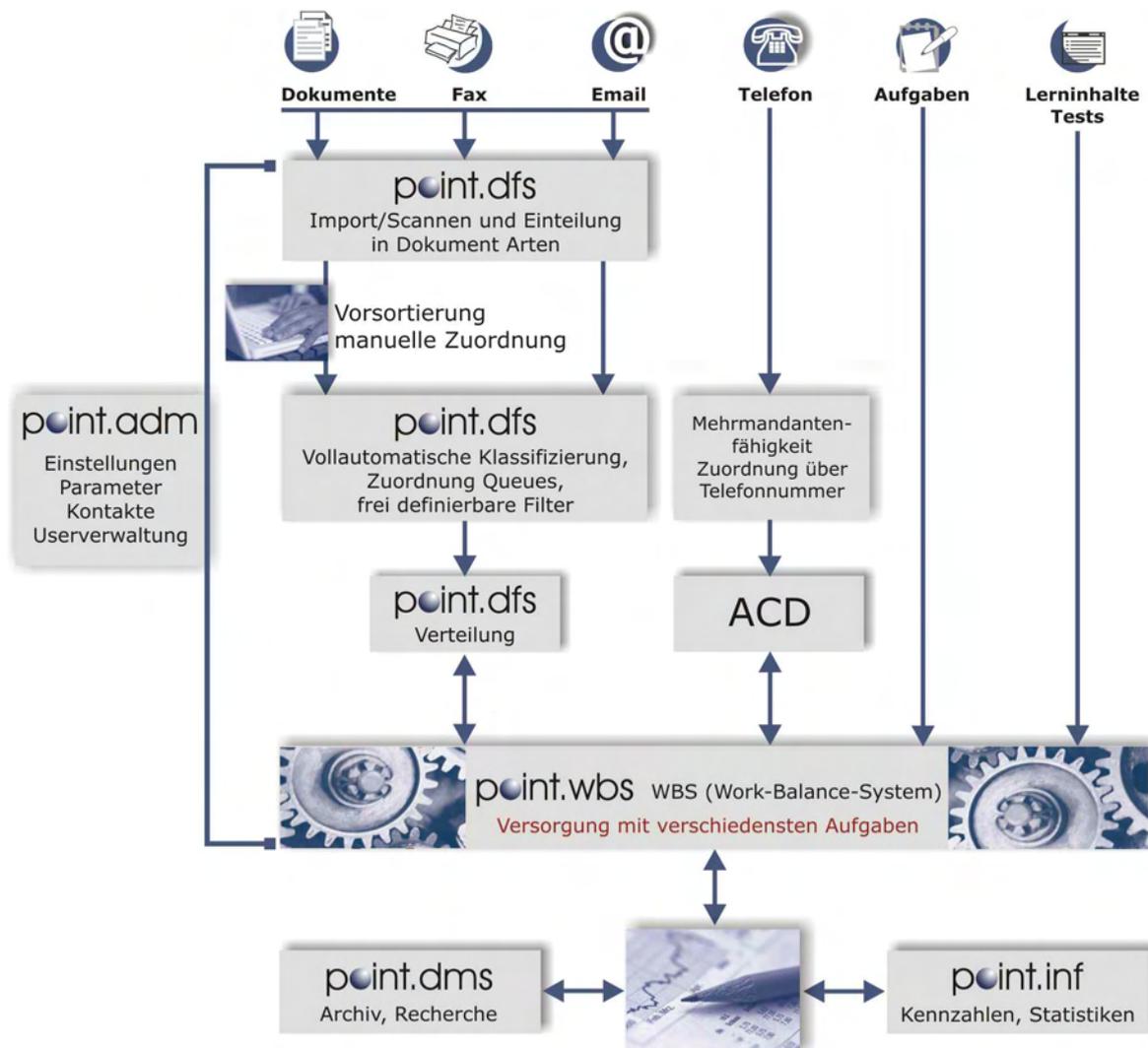
Der Import-Server

Damit für den Import nicht immer ein User sein Point geöffnet haben muss, wurde diese Funktionalität auf einen Serverdienst ausgelagert, der rund um die Uhr Server-Jobs abarbeitet und dadurch ständig Dokumente importiert, bzw. auch für die LZ-Archivierung exportiert. Die Überwachung der Jobs passiert im Admin-Modul.



Der Dokumentenfluß

Zusammenfassend findet in Point der Dokumentenfluss wie folgt statt:

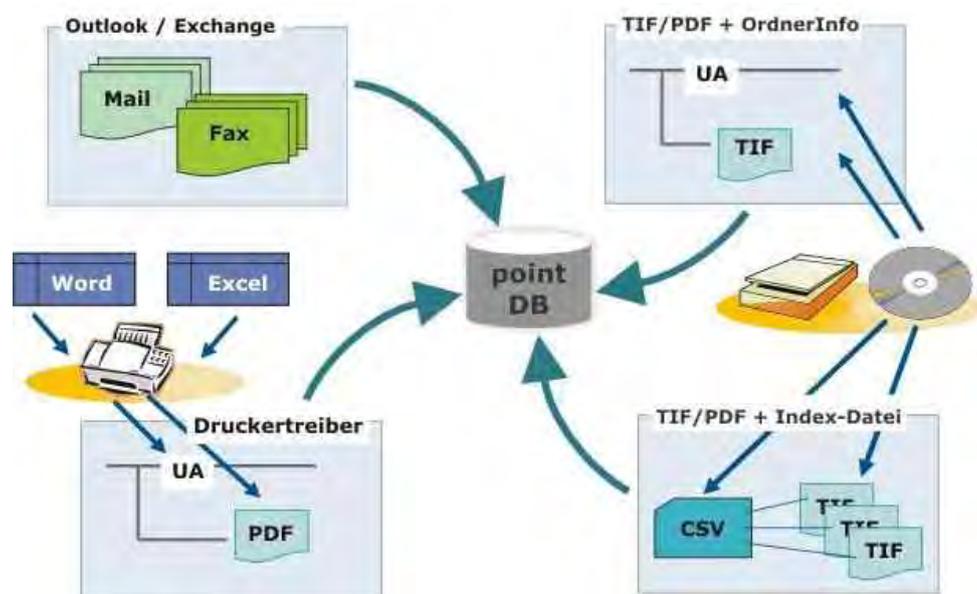


- Dokumente werden aus so vielen Quellen wie möglich gesammelt, egal ob Fax, EMail, Brief, etc. Sofern möglich werden bereits beim Import Metadaten wie Kundennummer mit eingelesen.
- Wenn gewünscht werden die Dokumente zunächst einer gesonderten Usergruppe zur Vorsortierung/Arbeitsvorbereitung zugeteilt. Dann erfolgt die Verschlagwortung mit Vertragsnummer, KdNr an dieser Stelle.

- Über die Administration der Software wird die Verteilung innerhalb der Mitarbeiter gesteuert. Die Verteilung selbst erfolgt automatisch.
- Der Mitarbeiter bearbeitet das Dokument, oder legt es sich auf Wiedervorlage.
- Nach der Bearbeitung landet das Dokument im Archiv und kann dort über die Recherche eingesehen werden.
- Optional versorgt die MM-Steuerung den Mitarbeiter noch mit anderen Aufgaben wie Telefonate, Eintragen von Zählerkarten, etc.

Der Import

Der Import läuft automatisch am Server und holt ständig aus unterschiedlichsten Quellen Dokumente ins System.



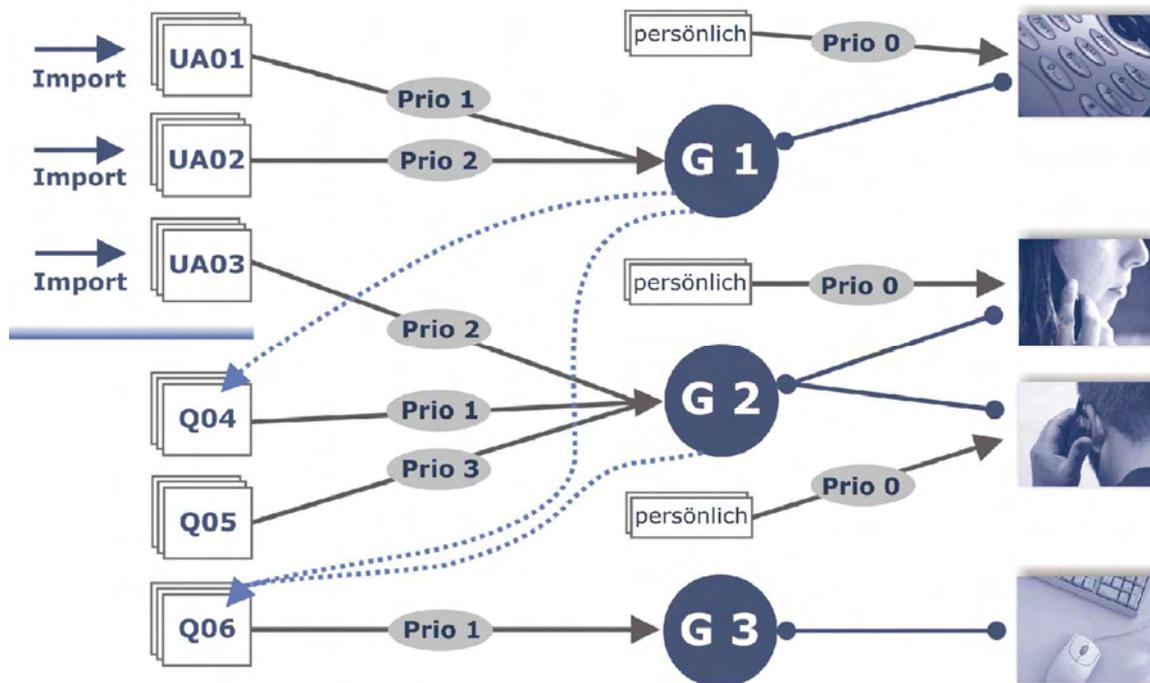
Dabei erfolgt je nach Wunsch auch eine OCR-Erkennung mit automatischer Klassifizierung. Durch einen angebotenen Scandienstleister sind auch spezielle Wünsche wie Deckblätter, Barcode-Erkennung und personelle Nacharbeit möglich.



Anschließend sind die Dokumente in Point im Bearbeitungspool abgelegt.

Die Verteilung

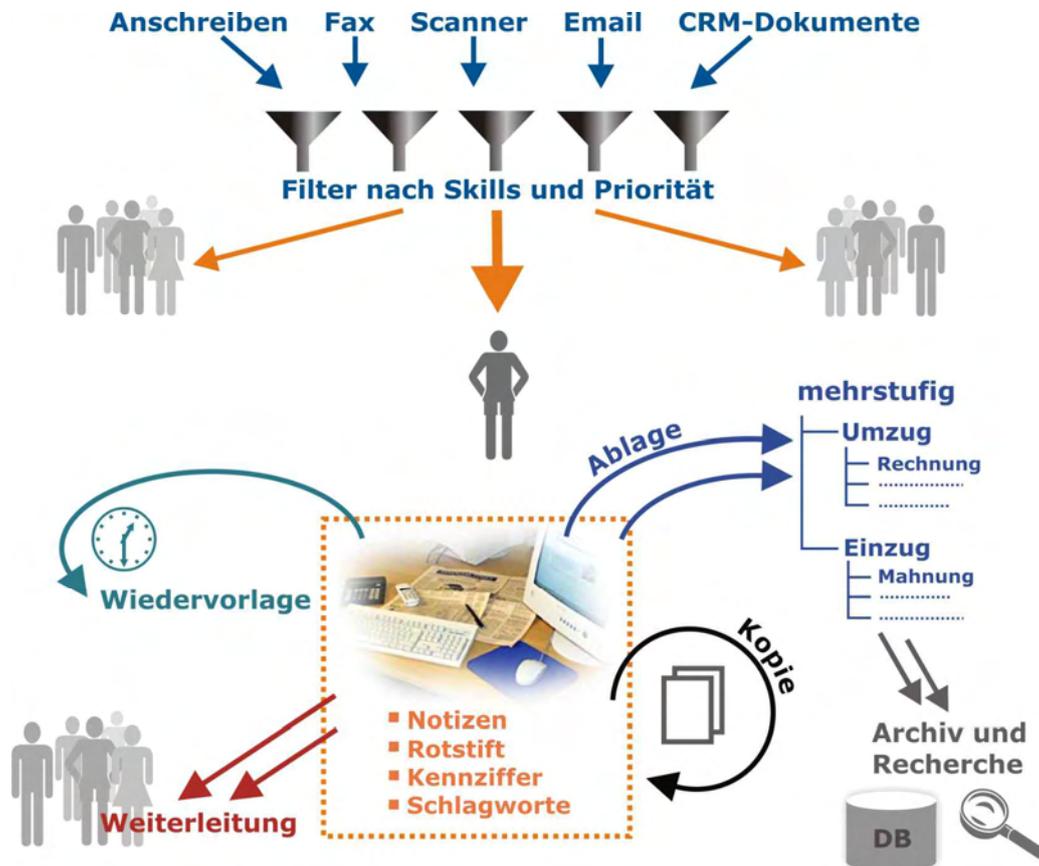
Die Verteilung in Point ist höchst flexibel und effizient. Der Hauptgedanke dahinter ist die skillorientierte Verteilung:



- Bestimmte Mitarbeiter (durch die Rollen zugeordnet) haben bestimmte Fähigkeiten.
- Bereits durch die Unterlagenart und die Vorverteilung in personenunabhängige Queues ergibt sich für jeden User eine Teilmenge der zu bearbeitenden Dokumente.
- Zusätzlich steuert die Priorität in welcher Reihenfolge die Dokumente verteilt werden.
- Jede Rolle hat nur eine beschränkte Möglichkeit der Weiterleitung, wenn das Dokument höhere Qualifikation oder Rückfragen erfordert.
- Dokumente landen somit automatisch bei der höchsten Qualifikation, wenn sie nicht weiter unten bearbeitet werden können, eine Eskalation ist realisiert.
- Zusätzlich hat aber jeder User noch seinen persönlichen Dokumentenvorrat, wenn er sich beispielsweise etwas auf Wiedervorlage setzt oder vom Teamleiter direkt Dokumente zugeschoben bekommt, die speziell in sein Gebiet fallen.

Die Bearbeitung

Der Mitarbeiter selbst hat nur wenige, klar definierte Möglichkeiten der Bearbeitung.



Wiedervorlage

Wartet der Mitarbeiter auf weitere Informationen, kann er sich das Dokument selbst in Wiedervorlage setzen, dann kommt das Dokument am eingestellten Datum wieder nach vorne.

Weiterleitung

Zur weiteren Bearbeitung kann der User das Dokument an bestimmte Kollegen oder neutrale Queues weiterleiten, steuerbar über seine Rolle.

Kopie

betrifft ein Dokument mehrere logische Vorgänge, kopiert der Mitarbeiter das Dokument und behandelt die Vorgänge getrennt, wobei der Speicherbedarf hierbei nicht verdoppelt wird.

Verschlagwortung

Hierbei werden die Kundennummern und weitere Metadaten eingegeben und die endgültige Position des Dokuments über mehrstufige Ablagegründe festgelegt.

Je Dokumentenart sind hierbei unterschiedliche Felder möglich. Ein Zählerstand macht z.B.: bei einer Ablesekarte Sinn, aber nicht bei einer Angebotsanfrage.

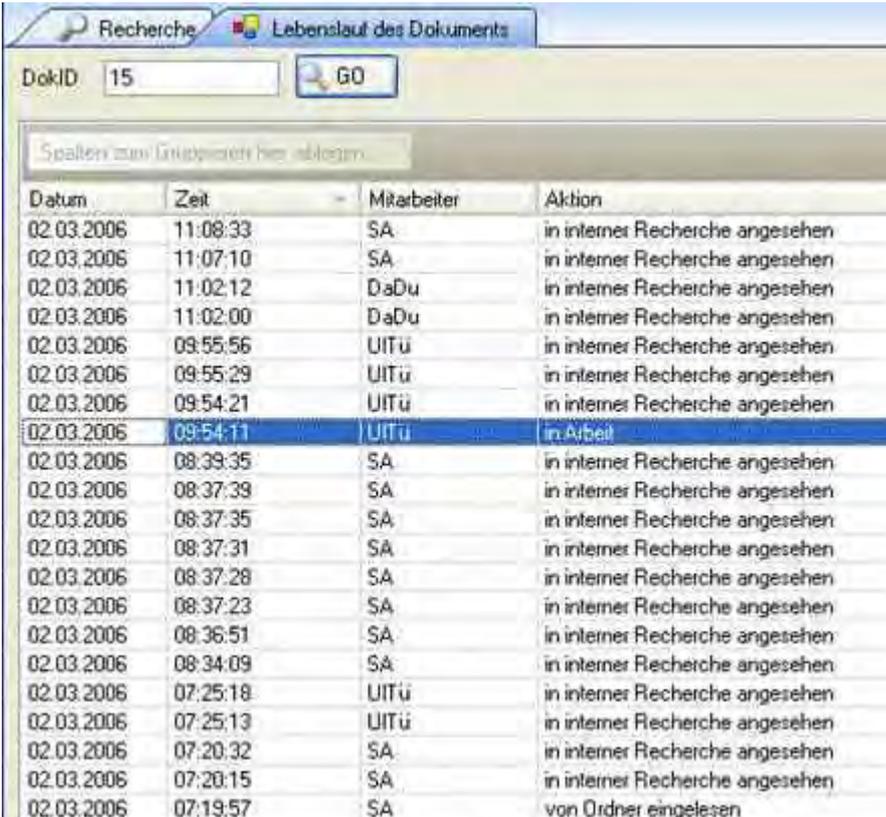
Ablage

Nach dem Abschluss ändert das Dokument seinen Status und ist damit in der Recherche sichtbar.

Die Ablage/Lebenslauf

Zusätzlich zum Abrufen des Dokuments kann sich ein berechtigter User auch den Lebenslauf eines Dokuments abrufen. Daraus ist ersichtlich, wer was mit dem Dokument gemacht hat. Natürlich ist der Zugriff durch Rechte gesteuert.

In der neuen ar:BOX sind zusätzlich die zwischenzeitlich entstandenen Revisionen des Dokuments verfügbar, um zu Änderungen an Notizen, Metadaten und dem Dokument selbst genau nachzuvollziehen.



Datum	Zeit	Mitarbeiter	Aktion
02.03.2006	11:08:33	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	11:07:10	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	11:02:12	DaDu	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	11:02:00	DaDu	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	09:55:56	UITü	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	09:55:29	UITü	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	09:54:21	UITü	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	09:54:11	UITü	in Arbeit
02.03.2006	08:39:35	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:37:39	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:37:35	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:37:31	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:37:28	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:37:23	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:36:51	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	08:34:09	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	07:25:18	UITü	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	07:25:13	UITü	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	07:20:32	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	07:20:15	SA	in interner Recherche angesehen
02.03.2006	07:19:57	SA	von Ordner eingesehen

Funktionen Point	Standard	Optional
Unterstützung Datenbanken		
MS-SQL	X	
MySQL	X	
Advantage Database Server	X	
Firebird	X	
PostgreSQL	X	
SQLite	X	
PervasiveSQL	X	
VistaDB	X	
Oracle	X	
IBM DB2	X	
Automatische Verteilung über beliebig viele Datenbanken und über beliebig viele Server hinweg. Systeme mit >12Mio Dokumenten und >1 TB im produktiven Einsatz.	X	
Eigener Server mit redundanter, revisionssicherer Datenhaltung, keine SQL-Lizenz notwendig		X
Mehrmandantenfähigkeit		
Daten sind für die einzelnen Mandanten strikt physikalisch getrennt.	X	
Daten sind für die einzelnen Mandanten auf dem gleichen Server.		X
Multimandantenbetrieb. Ein User kann für mehrere Mandanten im Wechsel arbeiten. Manuelle Auswahl	X	
Multimandantenbetrieb nach Zeitraster		X
Offlinebetrieb. Dokumente können je nach Berechtigung offline (Notebook) mitgenommen werden. Protokollierter Checkout und Checkin.		X
Lizenzmodell		
Concurrent Licenses. Nur die gleichzeitige Benutzung zählt, Anzahl der Installationen nicht relevant.	X	
Firmenlizenz / Konzernlizenz		X

Anmeldung		
Single-Login (Windows-Anmeldung wird verwendet)	X	
Nur-Lese-Modus (Gast)	X	
AutoUpdate. Programm aktualisiert sich selbst auf die neueste Version nach der nächsten Anmeldung.	X	
Homeoffice-fähig. Kann mit Terminalserver oder per VPN problemlos betrieben werden.	X	
Detaillierte Rollenverwaltung für die Benutzerrechte.	X	
Protokoll aller Aktionen, Lebenslauf eines Users und eines Dokuments.	X	
Einschränkung der Protokollierung je Betriebsrat		X
Client-Funktionen		
Eingebauter, schneller Viewer für PDF, TIF/JPG und WAV/MP3. Alle anderen Formate werden im externen Viewer angezeigt.	X	
Zuordnung Standard-Viewerprogramm je Dateierweiterung und User. (UserA möchte Doc-Dateien mit Word öffnen, UserB aber mit OpenOffice)		X
Direkte Anmerkungen im internen Viewer (Notizen, Redlining, Stempel)	X	
Drucken eines Dokuments,	X	
Weiterleiten eines Dokuments als externe Mail.	X	
Revisionssichere Bearbeitung der Dokumente. Das Original bleibt unangetastet, mit jedem Bearbeitungsschritt entsteht eine neue Revisionsnummer.		X
API für Fernaufruf.Dadurch Schnittstelle zu SAP etc. möglich.	X	
Favoritenliste für jeden Mitarbeiter.	X	
Beliebig viele Dokumentarten.	X	
Automatische Zuordnung Dokumentenart je Importkanal.	X	
Automatische Zuordnung durch Importregeln. Vertragsnummern, Belegnummern suchen, Spams aussteuern, Sachbearbeiter zuordnen, etc .	X	
Beliebig viele Mussfelder / Kannfelder je Dokumentenart unterschiedlich.		X
Admin-Funktionen		
Manuelle Verteilung an Queues oder Mitarbeiter	X	
Verwaltung der Unterlagenarten und Prioritäten	X	
Userverwaltung und Rechteverwaltung	X	
Userverwaltung mandantenübergreifend		X

Echtzeitmonitor (Wer macht gerade was?)		X
Interne Nachrichten an User (Poppen unabhängig vom Mailsystem auf) Mit Lesebestätigung	X	
Erstellung von Schreiben (PointAS)		
Ansteuerung der Schreibenerstellung durch CRM	X	
Unterstützung Word bei der Erstellung von Schreiben	X	
Eigene Textbausteinverwaltung, Rollengesteuert	X	
Eigene Vorlagenverwaltung, Rollengesteuert	X	
Eigene Signaturverwaltung, Rollengesteuert	X	
Eigene Anlagenverwaltung, Rollengesteuert	X	
Beschränkung der Bearbeitungsfunktionen, Rollengesteuert	X	
Intelligente Textbausteine mit Berechnung und Abfragen	X	
Übergabe an ZentralDrucker	X	
Eingebaute Qualitätskontrolle mit Stichprobenfunktion	X	
Lektormodus zur Überarbeitung von Schreiben	X	
Eindrucken einer ID und/oder Barcodes zum Erkennen von Antworten und Rückläufern		X
Eigener Mailserver zum Versand von Mails		X
Übernahme von Inhalten aus CRM-System (z.B. Rechnungsbetrag, Adresse)	X	
Eigener Word-Editor zur Erstellung von Schreiben, Lizenzfrei, kein Office nötig.		X
Eigener Mail-Editor zur Erstellung von Mails, Lizenzfrei, kein Office nötig		X
Revisions-System Jeder Bearbeitungsschritt wird in einer neuen Dokumentversion festgehalten	X	
Zurückholen früherer Versionen durch User / Admin		X
Recherche-Funktionen		
Fernaufruf aus anderer Anwendung möglich. Dadurch Schnittstelle zu CRM-Systemen	X	
Angepasste Schnittstelle CRM		X
Je nach Berechtigung, Suche über Mandantengrenzen hinweg (für Administratoren)		X
Einstellbarer Recherche-Bereich je Rolle, damit nicht alle User alles sehen	X	

Volltextsuche über alle hinzugefügten Informationen, vorab einschränkbar nach Datum und/oder Dokumentenart, Vertragsnummer, Mappe, etc.	X	
Webclient für statistische Auswertung		X
Webclient für einfache Recherche		X
Import-Funktionen		
Schnittstelle zu externen OCR-Systemen.	X	
Eigenes OCR-System		X
Beliebig viele Anhänge zu einem Dokument.	X	
Aktenorientierte Ablage durch Bildung von mehrstufigen Mappen.	X	
„Siehe auch“ Verweise auf andere Dokumente durch Erkennung gleicher Betreff-Zeilen, Vertragsnummern		X
Manueller Import am Client	X	
Geführter Import durch “Senden An“- Integration im Explorer		X
Geführter Import durch Druckerreiber. Damit kann aus jeder Anwendung direkt importiert werden		X
Speziell angepasster Fax-Import für Faxserver		X
Import aus überwachten Ordnern	X	
Import aus überwachten Ordnern mit CSV- und XML-Auswertung	X	
Import von Metadaten aus Word- und PDF-Dokumenten (z.B. Vertragsnummer aus Dateieigenschaften)	X	
Import Mails von POP3, IMAP, Outlook	X	
Import-Schnittstelle aus Faktura- oder CRM-System	X	
Container-Funktion. Mehrere zusammengehörige Dokumente werden als Ganzes betrachtet und immer gemeinsam in einen Ordner ausgecheckt und engescheckt. (z.B. Grafikdateien mit Details und Listen)		X
Serverfunktionen		
Monitorfunktion. Meldung des aktuellen Serverstatus per Multicast an alle Clients. Mail/Nachricht bei erreichten Grenzwerten.		X
Automatische Importjobs.Unbeaufsichtigter Import von Scans, Faxe, Email, etc.	X	
Zentrales Logging.Alle Aktionen werden zentral protokolliert und können ausgewertet werden.	X	
Automatische Archiv-Funktion. Dokumente ab einem einstellbaren Alter je Dokumentenart werden entweder in einen Archivserver verschoben oder		X

an die Langzeitarchivierung übergeben.		
Automatische Übergabe an Langzeitarchivierung	X	
Automatischer Import des Anzeigelinks zum Langzeitarchiv		X
Distributions-Funktionen		
Mehrstufige Administration. Gast (lesen), User (bearbeiten), Teamleiter (beschränkte Administration), Admin (volle Administration).	X	
Automatische Verteilung nach Skills der Mitarbeiter oder Zuordnung Vertragsnummer/PLZ.		X
Manuelle Verteilung durch Teamleiter.	X	
Queue-Verwaltung für Personen - unabhängige Verteilung.	X	
Wiedervorlage durch Mitarbeiter.	X	
Weiterleitung durch Mitarbeiter.	X	
Eskalation nach Unterlagenart und Verweildauer.	X	
Mehrstufige Bearbeitung (Frontoffice/Backoffice)	X	
Gegenzeichnungsfunktion. Dokument darf erst abgelegt werden, wenn es der Teamleiter gesehen hat.		X
Vertreterregelung	X	
Mehrstufige Vertreterregelung		X
Persönliche ToDo-Liste, Ablage für jeden Benutzer.	X	
Nachträgliches Anfügen von Attachments		X
Reduzierte Oberflächen je Dokumentenart für schnelle Bearbeitung	X	
ACD Anbindung		
Automatische Zuweisung von OutboundCalls an zugeteilte Mitarbeiter	X	
Steuerung des Empfangs von Inbound-Calls.	X	
Automatischer Rechercheaufruf bei eingehenden Calls anhand der Telefonnummer.	X	
Automatisches Login/Logout bei der ACD	X	
Reservierung Mitarbeiter für Telefonie	X	
Lastverteilung Telefonie / Schrift nach Tageszeit und Wochentag steuerbar.		X
Schnittstelle für Personal Einsatzplanung. Import von Lastverteilungen Telefonie / Schrift		X

Zusatzfunktionen		
Aufgabenkanal für CRM-Aufgaben (Tasks)	X	
Aufgabenkanäle für Outboundmails oder Massenanschreiben		X
Verteilung von Online-Schulungen und interne Schriften mit Kontroll-Fragen für Gelesen-Status.		X
Offene Datenbank für Zugriff externer DataWarehouse-Systeme	X	
Aufbereitung der Daten für DataWarehouse-Systeme		X
Übergabe der Online-Zeiten der User an Personal-Einsatzplanung, je Mandant		X