

KiS

Kommunikation
intelligent
steuern

**PRISMA**

Gesellschaft für angewandte
Informatik mbH

Kundeninformationssystem mit Dokumenten-Prozessmanagement

www.prisma-net.de

Marktplatz 9, 35781 Weilburg
Tel.: 06471 92 65 0
ruth.winghart@prisma-net.de

Unter allen Informationen in Unternehmen sind die Kundendaten das wertvollste und sensibelste Kapital. Nur auf Basis von effektiv strukturiertem Datenmaterial lassen sich gezielte Maßnahmen abstimmen und eine wirksame und nachhaltige Pflege der Kundenbeziehungen durchführen. KiS CRM verbindet Sicherung der Datenbestände und Dokumentation der Kommunikation in einem System mit anwendungsfreundlicher und intuitiver Bedienoberfläche.

Vertraute Arbeitsumgebung

Mittelpunkt Ihrer Arbeit mit KiS sind die Adressdaten Ihrer Kunden und Partner. Von den angelegten Adressen aus können Sie wie gewohnt E-Mails oder Briefe schreiben und einfache Notizen zu einem Gespräch hinterlegen. Legen Sie außerdem komplette Projekte zum Kunden an und verwalten diese. All Ihre Kundeninformationen werden anschließend in der Datenbank archiviert. Dies bedeutet, dass Ihnen jeder Zeit bei Aufruf eines Kunden alle Kontakte umfassend und übersichtlich zur Verfügung stehen. Mit der unkomplizierten Suche finden Sie Ihre Informationen in Sekundenschnelle wieder und haben auf diese Weise immer sofortigen Zugriff auf Ihre Kundendaten.

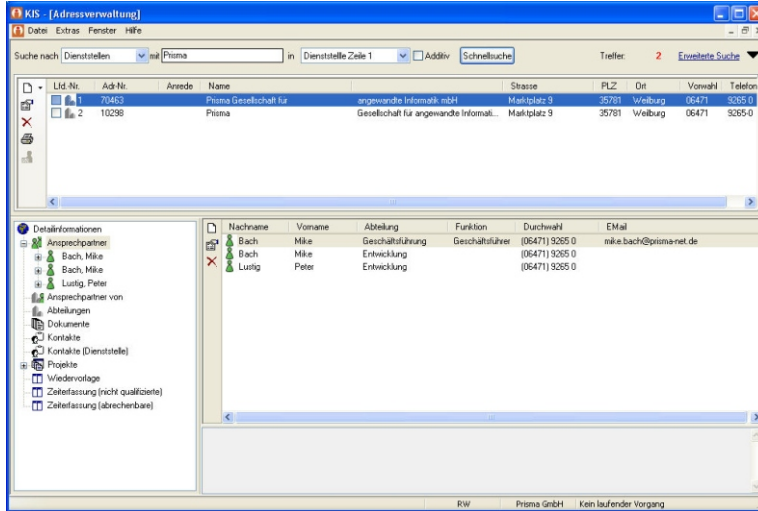
Mit Schnellsuche und Volltextsuche finden Sie jede beliebige Adresse, natürlich vorausgesetzt sie liegt im KiS vor.

Damit Adressen nicht doppelt angelegt werden, wird programmintern bei jeder Neuanlage eine Prüfung durchgeführt, ob der Datensatz bereits vorliegt. Falls ja, können Sie selbst entscheiden, ob der neue Datensatz gespeichert werden soll oder nicht.

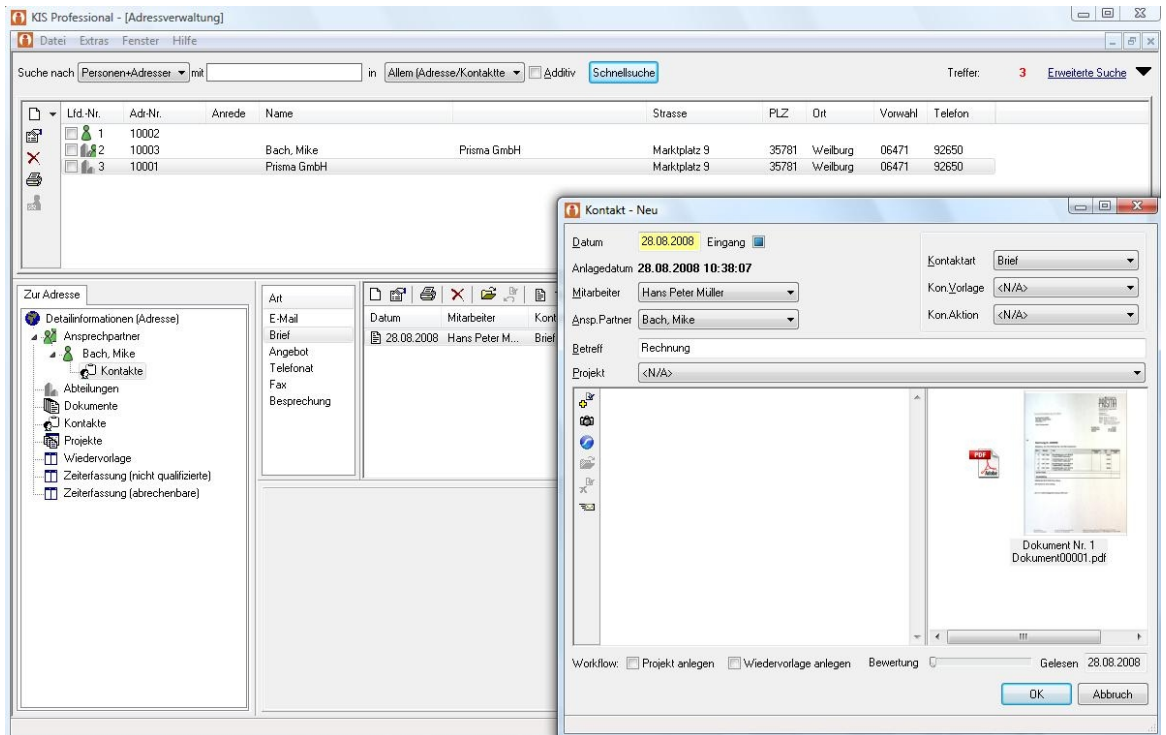
Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern können Sie bestimmte Dokumentvorlagen für Briefe, Verträge, Protokolle usw. bereits voreinstellen. Wollen Sie einen Brief an den Kunden schreiben, werden die Adressdaten automatisch eingefügt.

- ▶ Schnellsuche und Volltextsuche
- ▶ Dublettenprüfung
- ▶ Dokumentenautomatisierung mit Dokumentvorlagen
- ▶ Emails schreiben und archivieren

Bildschirmansichten von KiS CRM



Übersichtliche Darstellung der Adressen und Kontakte



Spielerisches Erstellen und Verwalten von Dokumenten zu Ihren Kundenkontakten

Projektmanagement und Webzugriff

Ein kundenbezogenes Projektmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Anwendung. Direkt bei der Angebotserstellung kann automatisch ein Projekt zum Kunden generiert und bishin zur Fakturierung verfolgt werden. Das Zeiterfassungsmodul erlaubt Ihnen Ihre Arbeitszeit dem jeweiligen Projekt zuzuordnen.

Zusätzlich ist ein Modul zur Angebotsverwaltung integriert . Hier besteht die Möglichkeit Fristen und Kennzahlen zum Angebot einzugeben. Zum Schreiben des Angebots können Sie direkt auf Ihre selbst erstellten Dokumentvorlagen zurückgreifen.

Der Zugriff auf Ihre Daten per Web ist inzwischen unentbehrlich geworden. Zum einen ist der Installationsaufwand gering, zum anderen gewährleistet er einen Datenzugriff auf Ihre Anwendung von jedem Ort der Welt an dem Ihnen das Internet zur Verfügung steht.

Mit dem KiS-Webclient erhalten Sie einen Überblick über Ihre Kontakte und Wiedervorlagen. Ebenso können Sie neue Adressen aufnehmen. Er bietet aber auch zusätzliche Funktionalitäten wie Aufgabeneinstellung und -zuweisung an Mitarbeiter, sowie Zugriff auf Informationen aus anderen Systemen mit Hilfe des Portalmanagers.

Stellen Sie über den Webbrowser zu erledigende Aufgaben ein, weisen sie Sie Mitearbeitern oder Kollegen zu und leiten sie weiter. Über den Webclient können Sie

- ▶ **Projektmanagement**
- ▶ **Webzugriff**
- ▶ **Aufgabenzuweisung für Mitarbeiter**
- ▶ **Zeiterfassung**

KiS Portalmanager und Vertriebsreporting

In einer Service-Orientierten-Applikation (SOA) wird es immer wichtiger Daten aus anderen Systemen einzubinden. Gerade um einen umfassenden Überblick über den jeweiligen Kunden oder Vertriebspartner zu erhalten, müssen auch Daten aus dem Rechnungswesen oder sonstige Kennzahlen mitberücksichtigt und ausgewertet werden. Der KiS Portalmanager übernimmt diese Aufgabe, damit Sie alle wesentlichen Informationen strukturiert im Blick haben.

Ad-Hoc Abfragen sind mit entsprechender Kenntnis des Datenmodells und der Macro-Sprache relativ einfach möglich, es werden vorgefertigte Schablonen mitgeliefert und im Customizingprozess angepasst.

Ein besonderer Vorteil des „**Dashboards**“ ist, dass über das System **unterschiedliche Datenquellen**, also nicht nur die CRM oder DMS Datenbank, abgefragt und ausgewertet werden können.

Im Expertenmodus wird neben der Abfragendefinition auch festgelegt welche Parameter wie z.B. Anfangs und Endedatum o.ä. der Benutzer eingeben kann.

- ▶ Vorgefertigte Abfragen
- ▶ Eigene SQL-Abfragen
- ▶ Dashboard-Übersicht
- ▶ Zugriff auf unterschiedliche externe Datenquellen

KiS Portalmanager und Vertriebsreporting

The screenshot shows the Prisma WebDMS interface in Mozilla Firefox. The browser address bar shows the URL: `http://localhost:8085/WebDMS/Reports/query.id/4;jsessionid=26izujmlbs8`. The interface is divided into several sections:

- Navigation:** Links for "Kritische Aufgaben" and "Kontakte pro Monat".
- User Information:** "Angemeldet Mike Bach (mb)".
- Query Editor:** A text area containing an SQL query:


```
<table width="95%" class="datagrid" cellpadding="0" cellspacing="0">
  <tr><th>Kontaktart</th><th width="80">Anzahl Kontakte</th></tr>
  #foreach ( $kontakt in $db.queryJDBC('jdbc/KIS3DataSource','select count(kon_id) as
  anzahl,nvl(konart_bezeichnung, '-') as
  konart_bezeichnung,to_char(kon_anlagedatum,'yyyy-mm') as monatjahr from kontakt left
  outer join kontaktart on kon_kontaktart=konart_id group by
  to_char(kon_anlagedatum,'yyyy-mm'), nvl(konart_bezeichnung, '-') order by 3 desc,2"))
  #if ($kontakt.groupstart('monatjahr'))
  <tr><th colspan="2">$kontakt.monatjahr</th></tr>
  #end
```

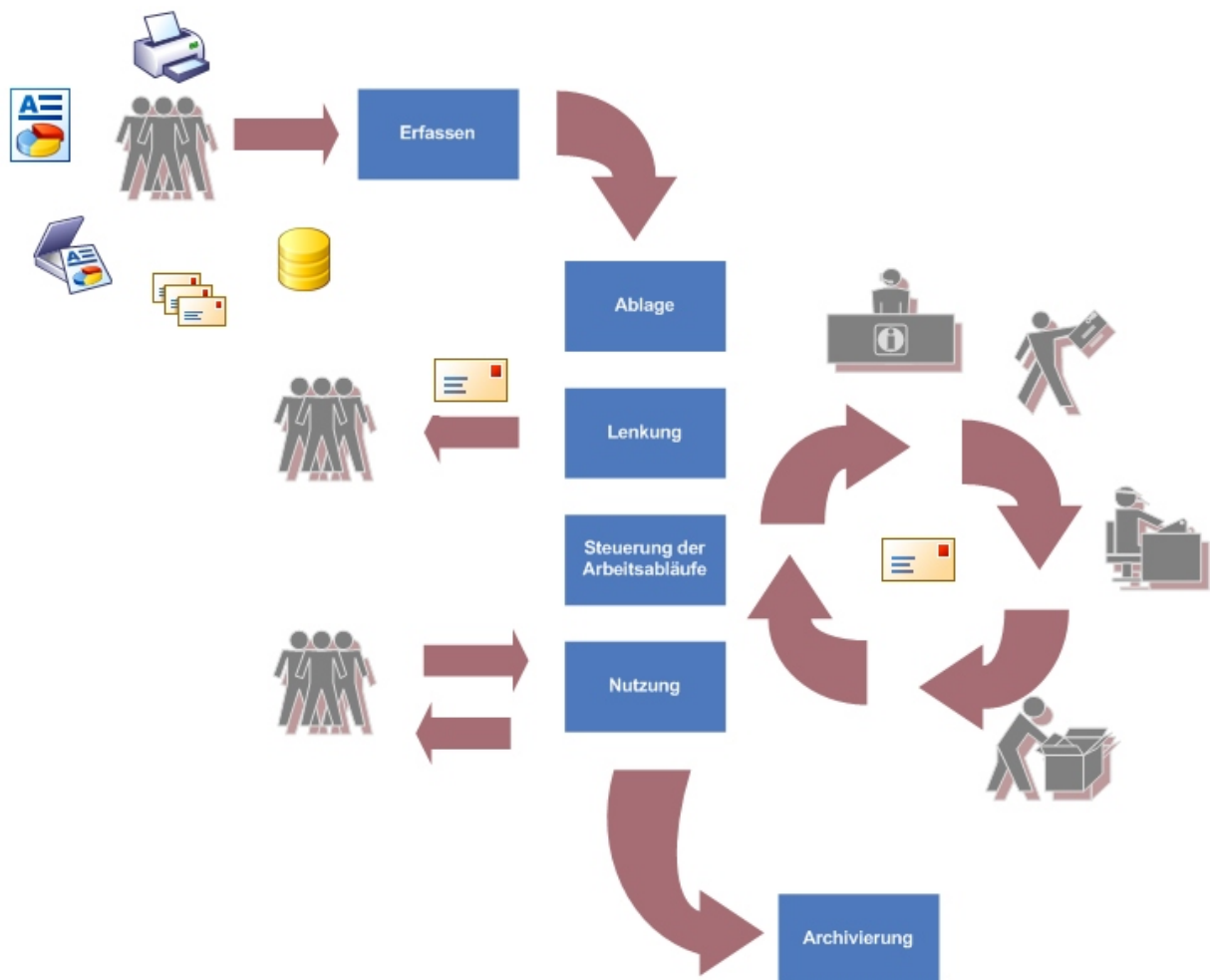
 Below the editor are "Speichern" and "Ausführen" buttons.
- Results Table:** A table with two columns: "Kontaktart" and "Anzahl Kontakte". The data is grouped by month (2009-07, 2009-06, 2009-05, 2009-04).

Kontaktart	Anzahl Kontakte
2009-07	
Angebot	1
eMail	10
2009-06	
-	1
Angebot	5
Auftrag	3
Brief	9
eMail	47
Fax	1
Konzept	1
Protokoll	1
Tel.	11
2009-05	
-	5
Angebot	2
Auftrag	3
Besuch	1
Brief	7
Dienstleistung	1
Dokument	2
eMail	44
Fax/Bestellung	1
Konzept	1
Tel.	9
2009-04	

Links die Auswahl aus den verfügbaren Abfragen, rechts die Abfragengestaltung (Expertenmodus) und die Abfrageergebnisse.

Prozesssteuerung Ihrer Unternehmensabläufe

Definieren Sie Ihre eigenen Unternehmensprozesse im KiS. Formen Sie diese bei Veränderungen im Unternehmen um, ganz einfach, ohne Programmierkenntnisse und ohne fremde Hilfe. Mit dem KiS DMS Workflow Modul sind Sie aufs Beste gerüstet. Es lässt sich nahtlos in das KiS CRM integrieren.



- ▶ Komplexe Prozessabläufe einfach zeichnen
- ▶ Auslösen von Abläufen über eine Vielzahl von Ereignissen
- ▶ Einfache Gestaltung von Eingabefeldern
- ▶ Lenkung von Dokumenten, Prozessen und Zusatzinformationen über eMail
- ▶ Aufgabenbearbeitung und Prozessüberwachung über Webbrowser

Dokumente&Prozesse / Prozesse&Dokumente

Alle Unternehmensprozesse haben mit Dokumenten zu tun. Egal ob Schriftverkehr, E-Mails, Veträge, Formulare, Belege, Anträge, hinter jedem Prozess stecken unterschiedlichste Informationen und jeder **Dokumenteneingang** und -ausgang zieht einen Prozess nach sich.

Überblick&Zugriff

Den **Überblick** über die Prozesse zu behalten und **zu jedem Zeitpunkt** im Ablauf auf **alle relevanten Informationen** zugreifen zu können ist die große Herausforderung und auch oft **das größte Problem** bei der Abarbeitung der anstehenden Aufgaben.

KiS DMS fokussiert **genau diese Problematik** in dem die Dokumente über das Dokumentenmanagement in die Abläufe eingespeist und **durch alle Prozessschritte** mitgeführt werden. Das große Plus ist , dass zusätzliche Informationen, die in einem Prozessschritt entstehen und für den weiteren Ablauf relevant sind , **direkt in der Prozesssteuerung** in "wachsenden" Formularen erfasst und in allen Prozessschritten zusätzlich zu den Dokumenten zur Verfügung stehen.

Organisation&Lenkung

Durch die enge Verzahnung der Prozesse mit dem **Organisationsmodul** des KiS DMS legen Sie bei der Gestaltung der Abläufe **im Grafik-Designer** genau fest, wer in der Organisation für Teilaufgaben **verantwortlich** ist und welche Prozesse zu welchen Organisationseinheiten gehören. Die **Benachrichtigung** über anstehende Aufgaben erfolgt über E-Mail, die Abarbeitung und Lenkung der Prozessschritte bequem über den **Webbrowser**.

Dabei können Prozesse auf **vielfältige Weise** gestartet werden. Die berechtigten Organisationseinheiten starten Prozesse bequem von ihrem Desktop über den **Webbrowser**. Andererseits können Prozesse **automatisch** durch Ereignisse ausgelöst werden, z.B. durch **das Eintreffen** eines Dokuments oder eine E-Mail. Dabei werden die auslösenden Dokumente **direkt** in das DMS und den Prozessablauf **übernommen** und der Prozess an die entsprechenden Stellen **weitergeleitet.**"

Und das alles ohne Programmierkenntnisse! Nach der Einführung können die Prozesse im Unternehmen selbst neu im System erstellt und abgeändert werden!

Systemvoraussetzungen & Wissenswertes

- ▶ Betriebssystem: Win2000
- ▶ Speicherplatz auf Server: 1GB Ram, mind. 5GB Plattenplatz
- ▶ Datenbank: Oracle ab Version 91

Noch ein Plus:

Direkte Einbindung der Sceye®-Dokumentkamera

Die Sceye®-Dokumentkamera ist direkt ins System integriert. Schließen Sie sie einfach über den USB-Anschluss an Ihrem Rechner an und lesen Sie Ihre Dokumente (Notizen, Eingangspost, Belege) direkt an Ihrem Arbeitsplatz in das KiS ein.

Unsere Produkte

- ▶ **KiS CRM**
Flexibles Customer-
Relationship und
Dokumentenmanagement
- ▶ **KiS DMS**
Dokumentenablage in
geordneten Strukturen,
einfach und effektiv mit
innovativem
Prozesssteuerungsmodul
- ▶ **Sceye® Dokumentkamera**
Zum schnellen Erfassen von
Dokumenten direkt ins DMS
- ▶ **Qualitätsmanagement**
Applikation QMA
Dokumentenlenkung und
Dokumentenverwaltung für
Ihr Qualitätsmanagement mit
KiS DMS
Prozesssteuerungsmodul
- ▶ **Filearchivierung mit**
TrackBack
File- und Emailarchivierung
mit integrierter Volltextsuche
- ▶ **Archivierung mit Amphora**
Ausgezeichnet von der
Vereinigung der
Wirtschaftsarchivare e.V.

- ▶ **Internet- und Intranet-
Portallösung UpToNet®**
Content-Management und
interaktive Präsentation Ihrer
unternehmenswichtigen
Informationen

Referenzen

Grebe Holding AG, Weilburg
Schramm Holding AG,
Offenbach
Aktion Mensch, Bonn
Haus der Geschichte, Bonn
Deutsche Verkehrsbank,
Frankfurt
Biotest AG, Dreieich
Kamax Werke, Homberg/Ohm
TMK Thomas Mack
Kommunikation GmbH,
Münzenberg
Stadt Bad Camberg
Stadt Hochheim a.M.
Stadt Flörsheim



KONTAKT

Marktplatz 9
35781 Weilburg
Tel.: 06471 92 65 0
Fax: 06471 92 65 55
Email: info@prisma-net.de
www.prisma-net.de