

# Internet – Kontakt – Management

## Art der Lösung

Permanente Anfragebearbeitung (24 Std. online) mit Standard-Anträgen und automatisiertem Antwort-Mailing. Dabei integrierte Office-Lösung mit Vorgangsverwaltung bis zum Sachbearbeiter.

## Branche / Zielgruppe

Branchenunabhängig: Unternehmen oder Agenturen mit hohem Anfragevolumen über Internet / E-Mail und dem Wunsch, einen E-Workflow mit übersichtlicher Struktur aufzubauen.

## Vorhandene Branchenlösungen

- Vertriebsunternehmen aller Art
- Internet-Versicherungsmakler
- IT-User-Helpdesk
- Allgemeiner Kundendienst und Service
- Anpassungen an andere Branchen sind durch die Modultechnik leicht möglich

## Funktionen

- Automatische Zuordnung der eingehenden E-Mails zu dem angefragten Produkt
- Generieren des Antwort-Mails für Standard-Produktanfragen
- Gezieltes Einbinden des zuständigen Sachbearbeiters je Produkthanfrage mit optimaler Workflow-Unterstützung
- Kontakt-Verfolgung mit Statistik
- Übersichtlicher Menüaufbau mit allen Office-relevanten Elementen

## Beschreibung

Die individuell anpassbare Workflow-Lösung von Bison unterstützt den Arbeitsablauf im Adress- und Kontaktmanagement mit einer übersichtlichen Dokumenten-Zuordnung.

Anfragen des Interessenten gehen über Standard-HTML-Formulare in die Lotus-Notes-Datenbank ein. Hier wird vom Programm ein sofortiges Antwortmail generiert, das je nach angefragter Produktgruppe differiert. Ebenso wird auch der jeweils zuständige Sachbearbeiter automatisch erkannt und die Eingangsmail zur weiteren Bearbeitung zugeordnet.

In der weiteren Kontaktbearbeitung des Sachbearbeiters wird ein übersichtlicher Workspace-Bildschirmaufbau angeboten. Hier sind auch die üblichen Office-Produkte wie z. B. MS Word, MS Excel, Lotus Word Pro, aber auch die Funktionen für Fax, E-Mail und Telefon eingebunden.

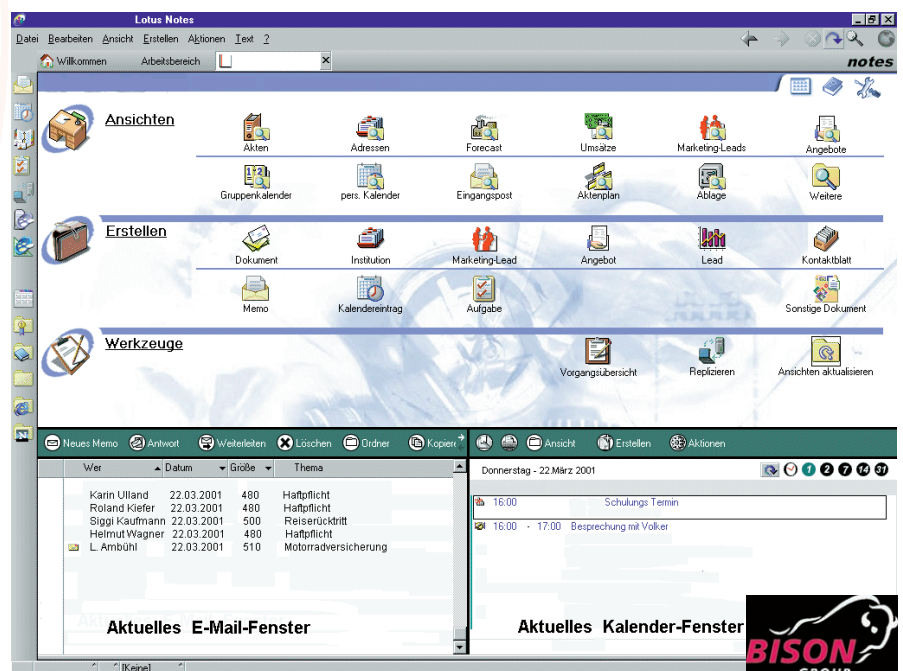
Das Angebot mit speziellen Anhängen und Unterlagen wird weitestgehend durch

eine produktbezogene Menüauswahl für den Sachbearbeiter aufbereitet und wird mit wenigen Mausklicks zusammengestellt. Wahlweise erfolgt der Versand über E-Mail oder gelber Post (Papierdruck).

Die Vorgangsverfolgung und der klassische Vertriebsablauf mit Wiedervorlage, Telefon-Notizen und anderem mehr, sind im Bereich des CRM-Moduls integriert. Hier sind natürlich die Stärken der Lotus-Notes-Funktionen wieder besonders von Nutzen.

## Systemvoraussetzungen / Plattform

- Lotus Notes/Domino ab R5
- IBM System AS/400e ab V4R3
- IBM @server iSeries ab V4R5



Übersichtlicher Workspace für den Sachbearbeiter

## Das ABC für die problemlose Verknüpfung Ihrer unternehmenskritischen Transaktionen mit @business und „front end“:

**A = Anwendungslösungen**

**B = Lotus Domino**

**C = IBM @server iSeries**

### A) Umfassendes Lösungsangebot unserer Business Partner:

Die hier beschriebene Lösung ist ein Musterbeispiel von zahlreichen auf Domino basierenden Anwendungslösungen, die Ihnen von Lotus und IBM Business Partnern zur Verfügung gestellt werden können. Über 50 000 Lösungen (branchenorientiert und branchenunabhängig) stehen weltweit für den Einsatz auf dem IBM @server iSeries zur Verfügung.

### B) Lotus Domino R5, Ihre starke SW-Server- und Entwicklungsplattform:

Lotus Domino, ein weltweit führendes Workflow-, Messaging-, Groupware- und Web-Produkt, ist die Serverkomponente von Lotus Notes. Mit Domino kommunizieren Sie über LAN, WAN oder das Internet mit Ihren Team-Kollegen, strategischen Geschäftspartnern und Kunden. Für e-business Lösungen stellt Domino eine ganze Palette von Tools für die Erstellung und Verwaltung von Web Content bereit. Lotus Enterprise Integration (LEI) stellt Daten aus DB2/400 oder bestimmten Anwendungen (z. B.: = SAP, JD Edwards) in Domino Datenbanken zur Verfügung, auf die dann mit Lotus Notes oder Web Browsern zugegriffen werden kann. Die integrierte flexible Sicherheit zählt zu den wichtigsten Stärken sowohl von Domino als auch von iSeries.



### C) IBM @server iSeries:

Ihre HW-Serverplattform mit neuester Spitzentechnologie

- SOI: Erste Systemfamilie mit Silicon-on-Insulator-Technologie!
- Performance: Neueste IBM 64-Bit-Mikroprozessortechnologie (6. Generation).
- Skalierbarkeit: Vom kleinen Einstiegsmodell (ca. 10–15 Clients) bis hin zum Groß-Modell (100 500 Notes Bench User, bzw. abhängig von Anwendungskomplexität: 10 000–50 000 reale Benutzer) Stand: April 2001.
- Multiple Serverplattform: Konsolidieren Sie Ihre Anwendungen auf iSeries und verzichten Sie auf kosten- und zeitaufwendige PC-Serverfarmen!
- Zuverlässigkeit/Verfügbarkeit: 99,9+%
- Dedicated Server for Domino (DSD): Das neue Familienmitglied von iSeries. DSD wurde speziell für den Einsatz von Domino entwickelt, nutzt jedoch die Vorteile der iSeries Architektur und verfügt über ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis für Domino Workloads.

### IBM @server iSeries Einsatzmöglichkeiten

Durch die unübertroffene Speicher- und Prozessor-Architektur der iSeries können Sie mehrere Domino Server mit unterschiedlichen Server-Dienstleistungen (z. B. Mail-, Web- und Anwendungs-Server) gleichzeitig auf einer einzigen iSeries Serverplattform einsetzen. Das Subsystemkonzept als Basis für Domino-Anwendungen gewährleistet die Unabhängigkeit und Sicherheit des Gesamtsystems. Die Konsolidierung von Domino- und anderen Workloads auf einer Maschine trägt zu maximaler Kosteneffizienz bei und vereinfacht die Verwaltung Ihrer gesamten IT-Infrastruktur.

### Referenzen

Diese Software nutzt u. a. das erfolgreiche Start-up Unternehmen Versicherungsladen AG. Nur so können die Anfragen gezielt und zeitnah bearbeitet werden. Auch zahlreiche IT-Abteilungen managen ihr User-Helpdesk mit dieser Lösung. Durch den modularen Aufbau realisieren wir auch Ihre Vorgaben an eine E-Office-Lösung.

### Wir über uns

Bison Deutschland GmbH ist ein internationaler IT-Gesamtanbieter mit einem umfassenden Angebot an Branchen-Lösungen. Dabei hat sich die ERP-Software *alpha400.net* europaweit bestens bewährt. Das einzigartige Release-Konzept bietet dem Kunden die Sicherheit von Morgen.

Das Schweizer Mutterhaus, Bison AG, ist innovativ und mit der neuesten Lösung workflow-orientierter ERP-Software präsent: *Bison solution*.

### Hersteller / Vertrieb

Bison Deutschland GmbH  
Bismarckstraße 56  
D-41564 Kaarst  
Telefon: 0 21 31-6 00 21 70  
Telefax: 0 21 31-6 00 21 79  
E-Mail: [bison-kaarst@bison-group.com](mailto:bison-kaarst@bison-group.com)  
Internet: [www.bison-group.com](http://www.bison-group.com)



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH  
Pascalstraße 100  
70569 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Bändliweg 21  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

SAP, SAP R/2, SAP R/3, mySAP.com sind eingetragene Marken der SAP AG, Deutschland.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

IBM Form GK12-3633-0 (07/2001)