

DocHouse Produktfamilie

Effizienz im Unternehmensprozess mit Office Information Management

Office Information Management

Unternehmen und Organisationen jeglicher Art arbeiten heute mit einer großen Menge von Informationen über Markt, Mitbewerber, Produkte, Marketing, Strategien, Prozesse und Verfahren. Durch Veränderung der Märkte hin zu Nachfragemärkten mit kurzen Produktlebenszyklen und hohen Informationsansprüchen aller am Geschäftsprozess Beteiligten wird Informationsmanagement immer wichtiger. DocHouse ist die Lösung für Office Information Management (OIM).

DocHouse Contact Management

DocHouse Contact Management beinhaltet ein professionelles Adress- und Kontaktmanagement und bietet den Einstieg in die DocHouse Familie.

DocHouse Office

DocHouse Office unterstützt Sie bei einer unternehmensweiten Strategie zur Informationsverwaltung. Jegliche Art von Dokumenten (eMail, Fax, Brief, Besprechungsprotokolle, MS-Office Dokumente, ...) werden in Beziehung zu Kunden und Kontakten in einer flexiblen Ordnerstruktur abgelegt. Jeder Mitarbeiter im Team hat immer Zugriff zu den aktuellen Daten und Informationen. Sämtliche Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten ist über den „Single-Point-Of-Information“ zugänglich. Somit werden Geschäftsprozesse transparent und effizient. Mitarbeiter können aufgrund aktueller Informationen handeln und Entscheidungen treffen. Mit Aktivitäten und Workflows steuern Sie Ihr Team und Ihre Prozesse. Dadurch können Sie Ihre Effizienz erhöhen und besseren Service für Ihre Kunden bieten. Frei definierbare Projektstrukturen ermöglichen das Organisieren von Informationen und Aufgaben in Projekten.

DocHouse Sales

DocHouse Sales ist eine CRM Lösung, die den Anforderungen mittelständischer Unternehmen entspricht und sie beim Aufbau und der Pflege profitabler Kundenbeziehungen unterstützt. Ausgehend von einem kollaborativen CRM System werden auch Funktionen des

DocHouse Contact Management

- Adressen
- Kontakte
- Kampagnen
- Mitarbeiterverzeichnis

DocHouse Office

- Dokumente
- Projekte
- Aktivitäten
- Workflow
- Serienjobs
- Vorlagen
- Ordner
- dynamisches Meetingprotokoll

DocHouse KUMACollect

- Gruppenterminkalender

DocHouse Sales

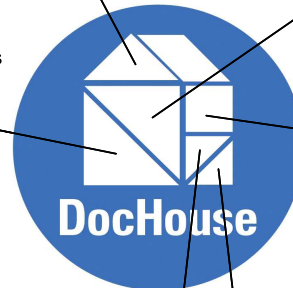
- Produktkatalog
- Angebote
- Opportunities
- Forecast
- Sales Pipeline

DocHouse Caredesk

- Customer Service
- IT Helpdesk
- Tickethandling
- Servicevertragsmanagement
- Wissensdatenbank
- Abrechnung
- Webinterface

individuelle Anpassungen

- kundenspezifisch



Die einzelnen Komponenten der DocHouse Familie sind auf einander abgestimmt und bieten so ein flexibles Baukasten-System.

operativen und analytischen CRM zur Verfügung gestellt. Die Lösung unterstützt Innen- und Außendienstmitarbeiter in gleichem Maße da sie mit demselben Datenbestand und derselben Programmoberfläche arbeiten. Die einzelnen Mitarbeiter oder auch Vertriebsteams können offline Angebote auf Basis aktueller Produktdaten und Preise erstellen und Ihre Opportunities einfach verwalten. Das Management erhält automatisch eine aktuelle Übersicht der Vertriebspipeline und einen Forecast für den Auftragseingang. DocHouse Sales umfasst auch alle Funktionen von DocHouse Office.

DocHouse Caredesk

DocHouse Caredesk ist eine Anwendung für Customer Care und IT Helpdesk. Caredesk kann sowohl für den internen IT Helpdesk als auch branchenneutral für die Verwaltung und Abarbeitung von Kundenanfragen im After-Sales Bereich eingesetzt werden. Caredesk vereinfacht Servicemitarbeitern die Verfolgung von Kundenanfragen und Supportvorgängen - vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung. So bieten Sie einen verlässlichen und effizienten Kundenservice - der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.

Niedriger TCO und schneller ROI

Die DocHouse Produkte sind einfach einzurichten, effizient anzupassen und die Bedieneroberfläche ist logisch und intuitiv aufgebaut. Somit

können sie schnell produktiv eingesetzt werden.

Integration in bestehende ERP Systeme

DocHouse ergänzt ERP Systeme (SAP, MBS Navision, IBM iSeries, ...) und tauscht Daten mit ihnen aus. Durch die Sicherheitsmechanismen und die Vergabe von Zugriffsrechten auf Dokumentenebene ist der Datenschutz jederzeit sichergestellt.

Integration in bestehende analytische CRM Systeme

Daten aus analytischen CRM Systemen wie z.B. Siebel, SAP CRM, Navision CRM können mit DocHouse synchronisiert werden. Somit können diese Daten mit Hilfe von DocHouse offline auf Notebooks verwendet werden.

Ready for



Domino® software

Built on



Funktionsübersicht DocHouse Produktfamilie

Funktion	DocHouse Contact Management	DocHouse Office	DocHouse Sales	DocHouse Caredesk	Beschreibung
Firmen- und Kontaktmanagement	•	•	•	•	Umfassende Kunden- und Kontaktinformation, Konzernhierarchien
Internes Firmenverzeichnis	•	•	•	•	Verzeichnis der Mitarbeiter, auch für Firmengruppen
Kampagnen	•	•	•	•	Zusammenfassen von Kontakten in Gruppen für Kampagnen
Serienjobs (eMail, Brief, Fax)	o	•	•		Versenden und Nachverfolgen von Serienjobs
Volltextsuche	•	•	•	•	Flexible Volltextssuchen in Adressen, Dokumenten, ...
Kalender	†	†	†	†	Planung und grafische Darstellung der Termine
Integration von ERP Systemen (SAP, MBS Navision, iSeries, ...)	‡	‡	‡	‡	Datenaustausch mit ERP Systemen über Standardschnittstellen
Single Point of Information		•	•	•	„ein Klick“ - Zugriff auf mit dem Kontakt verknüpfte Information
Dokumente, Notizen und Anlagen		•	•	•	Ablage von Informationen und verknüpfen mit Kontakten
Microsoft Office Integration		o	o	o	Ablage von MS-Office Dokumenten und Austausch von Feldinhalten
Zugriffsrechte auf Dokumentenebene		•	•		Getrennte Lese- und Bearbeitungsrechte für Dokumente
Flexible Ordnerablage		•	•		Ordnerstruktur wird dynamisch gepflegt, Dokumente können in mehrere Ordner verknüpft werden.
Aktivitätenverwaltung		•	•		Verwaltung und Delegation von Aktivitäten, Stellvertreter, Sekretariat und Rollen.
Vorlagen		•	•	•	Zentrales Vorlagenmanagement für Dokumentvorlagen
Workflow (seriell / parallel)		•	•		Auf Aktivitäten basierende Freigabe- und Bearbeitungs- Workflows
Dynamisches Meetingprotokoll		•	•		Auf Aktivitäten basierendes Meetingprotokoll
Projekte		•	•	*	Projektstrukturen und Projektteams Projekt Schablonen
Produktkatalog			•		3-stufige Produktdatenbank mit mehreren Preisgruppen und Währungen
Angebote			•		Angebotserstellung auf Basis von Produkten
Verkaufschancen / Opportunities			•		Verfolgen von Verkaufschancen durch den Verkaufszyklus
Sales Pipeline Analyse			•		Analyse der offenen Opportunities
Sales Forecast Analyse			•		Vorschau auf mögliche Auftragseingänge
Serviceanfragen				•	Erstellen und Verfolgen von Serviceanfragen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung
Aufgabenverwaltung				•	Übersichtliche Darstellungen aller Aufgaben zu einer Anfrage
Aufgabenlisten				•	Erfassen von Standardserviceprozessen anhand von vorgefertigten Aufgabenlisten
Serviceverträge				•	Verwaltung- von Vertragsvereinbarungen von Kunden und Lieferanten und Verknüpfung zugehöriger Serviceanfragen
Eskalationsmanagement				•	Regelbasierende Eskalation zur Überwachung von Serviceleveln
Wissensdatenbank				•	Veröffentlichung von Supportinformationen in einer recherchefähigen Wissensdatenbank
Ticketvorlagen				•	Erstellung von Tickets für Standardanfragen auf Basis von Vorlagen
Inventardatenbank				•	Verwaltung von Komponenten und Sets in einer frei definierbaren Inventardatenbank und Verknüpfung zur Serviceanfrage

• = Standardfunktionalität, o = optionale Funktionalität, † = Lotus Notes Kalender, Gruppenkalender mit KUMACollect, ‡ = über Standardschnittstellen von IBM Lotus Notes/Domino, * = mit DocHouse Office