

DocHouse\BRM Produktfamilie

DocHouse\BRM vereint Menschen, Systeme, Prozesse, ...
DocHouse\BRM für Linux, Macintosh und Windows

Business Relationship Management

DocHouse vernetzt Vertrieb, Marketing, Management, Service & Support sowie externe Partner und Lieferanten. Die umfassenden operative, analytische, kollaborative und kommunikative CRM-Funktionalitäten unterstützen dabei in allen Bereichen. Ob viele Kunden mit einem Ansprechpartner oder wenige Kunden mit vielen Ansprechpartnern – mit den praxisorientierten CRM-Funktionalitäten von DocHouse steigern Sie Ihre Produktivität, entlasten Ihre Mitarbeiter und gewinnen wertvolle Zeit für die persönliche Kundenbetreuung.

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 (E-Mail, Fax, Brief, Besprechungsprotokolle, Microsoft Office Dokumente, PDF Dokumente, Bilddaten, ...) werden in Beziehung zu Kunden und Kontakten in einer flexiblen Ordnerstruktur, nach Kategorien oder Projektstruktur abgelegt. Jeder Mitarbeiter im Team hat, abhängig von der Zugriffsberechtigung bis auf Dokumentenebene, immer Zugriff auf aktuelle 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 operativen und analytischen CRM zur Verfügung gestellt. Die Lösung unterstützt Innen- und Außendienst-Mitarbeiter in gleichem Maße da sie mit dem selben Datenbestand und der selben 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 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 Bedienoberfläche ist logisch und intuitiv aufgebaut. Somit können sie schnell produktiv eingesetzt werden.

Integration in bestehende ERP-Systeme

DocHouse ergänzt ERP Systeme (SAP, Microsoft Dynamics NAV, proALPHA, ...) und tauscht Daten mit ihnen aus. Durch die Sicherheitsmechanismen und die Vergabe von Zugriffsrechten bis auf Dokumentenebene ist der Datenschutz jederzeit sichergestellt.

Integration in bestehende analytische CRM Systeme

Daten aus analytischen CRM Systemen wie z.B. Siebel, SAP CRM, Microsoft Dynamics NAV (CRM-Funktionalität) können mit DocHouse synchronisiert werden. Somit können diese Daten mit Hilfe von DocHouse offline auf Notebooks verwendet werden.

Funktionsübersicht DocHouse\BRM **Produktfamilie**

Funktion	Contactmanagement	Office	Sales	Caredesk	Beschreibung
Firmen- und Kontaktmanagement	●	●	●	●	Umfassende Kunden- und Kontaktinformation, Konzernhierarchien
Internes Firmenverzeichnis	●	●	●	●	Verzeichnis der Mitarbeiter, auch für Firmen- gruppen
Kampagnen	●	●	●	●	Zusammenfassen von Kontakten in Gruppen für Kampagnen
Serienjobs (E-Mail, Brief, Fax)	○	●	●	●	Versenden und Nachverfolgen von Serienjobs
Volltextsuche	●	●	●	●	Flexible Volltextsuchen in Adressen, Doku- menten, ...
Kalender	▲	▲	▲	▲	Planung und grafische Darstellung der Termine
Integration von ERP Systemen (SAP, Microsoft Dynamics NAV, iSeries, proALPHA, ...)	◆	◆	◆	◆	Datenaustausch mit ERP Systemen über Stan- dardschnittstellen
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		○	○	○	Ablage von MS-Office Dokumenten und Aus- tausch von Feldinhalten
PDF Generator		●	●	●	Erzeugen von PDF aus Dokumenten
Zugriffsrechte bis 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 Dokument- vorlagen
Workflow (seriell / parallel)		●	●	●	Auf Aktivitäten basierende Freigabe- und Bearbeitungs-Workflows
Dynamisches Meetingprotokoll		●	●	●	Auf Aktivitäten basierendes Meeting-Protokoll
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 Support-informationen in einer recherchefähigen Wissensdatenbank
Ticketvorlagen				●	Erstellung von Tickets für Standard-anfragen auf Basis von Vorlagen
Inventardatenbank				●	Verwaltung von Komponenten und Sets in einer frei definierbaren Inventardatenbank und Verknüpfung zur Serviceanfrage
Papierkorb	●	●	●	●	Wiederherstellung von versehentlich gelöschten Dokumenten
Archiv (DocHouse)		●	●	●	Archivierung von Dokumenten, deren Ablaufda- tum erreicht ist. Mögliche Auswahl: Archivieren oder Löschen (Verschieben in Papierkorb)

● = Standardfunktionalität, ○ = optionale Funktionalität, ▲ = Lotus Notes Kalender, Gruppenkalender, ◆ = mit DocHouse Pump
DocHouse Sales und DocHouse Caredesk setzen eine Lizenz für DocHouse Office voraus. Version 3.2