

## DocHouse\BRM Office



Foto: photocase.com/Simon Burko

Ready for

**IBM** | **Lotus**

software

Die Konsistenz der Information und die Geschwindigkeit der Kommunikation sind Schlüsselfaktoren, um gute Kundenbeziehungen aufzubauen und zu erhalten. Letzten Endes hängt der Erfolg eines Unternehmens von seinen Kunden ab. Vom Vertrieb bis zum Kundendienst müssen alle am Geschäftsprozess Beteiligten jederzeit in den Informationsfluss integriert sein und zum gemeinsamen Erfolg beitragen.

### Office Information Management

DocHouse\BRM Office ist ein Informationsmanagementsystem. Es organisiert wertvolles Unternehmenswissen und automatisiert zentrale Arbeitsabläufe im Büroalltag. Je nach Unternehmens- und Organisationsstruktur ergänzt DocHouse\BRM Office bestehende Systeme (ERP, analytisches CRM, ...) oder ersetzt diese in Teilbereichen. DocHouse\BRM Office integriert Informationen abteilungs- und organisationsübergreifend und stellt sie Teams und Mitarbeitern im »Single Point of Information« zur Verfügung.

### Information eines Einzelnen wird zu Unternehmenswissen

*»Mit DocHouse\BRM können wir schnell und flexibel Informationen verwalten und unternehmensweit zur Verfügung stellen.«*

*Xaver Reis  
DIEHLControls*

Informationen jeglicher Art, wie Adressen, Gesprächsnotizen, Protokolle, E-Mails, Faxe oder Briefe, werden unternehmensübergreifend verwaltet und stehen allen Bereichen in der gleichen Aktualität zur Verfügung. Ob Sekretariat, Marketing, Vertrieb, Außendienst, Entwicklung, Produktion oder Geschäftsleitung, jeder profitiert von der offenen Kommunikationsstruktur und der Transparenz der Abläufe. DocHouse\BRM Office setzt Information in aktives Unternehmenswissen um.

### Geschäftsprozesse

DocHouse\BRM Office passt sich flexibel an jede Unternehmensumgebung an. Es »lernt« die Struktur Ihres Unternehmens und unterstützt sie durch die Abbildung von Geschäftsprozessen und Ihren ganz individuellen Unternehmensregeln.

DocHouse\BRM Office hilft Ihnen Standardaufgaben schneller zu erledigen. Sie können E-Mails, Briefe, Faxe und andere unternehmensspezifische Dokumente einfach auf Basis von zentralen Vorlagen erstellen und Kontakten zuordnen. Die integrierte Workflow Komponente steuert Abläufe, somit entfallen zeitraubende Umläufe. Sie können jederzeit verfolgen, in welchem Stadium sich ein Ablauf befindet.

### Single Point of Information

*»Die Aktualität der Daten macht die Arbeit des Außendienstes effizienter und lässt ihm mehr Zeit für die persönliche Kundenbetreuung. Und genau diese Leistung ist es, die für den Kunden zählt.«*

*Heimo Feldhofer  
Klüber Lubrication Austria*

Alle Mitarbeiter des Unternehmens haben Zugriff auf die Kundendaten. Im »Single Point of Information« steht direkt auf dem Kontakt ein schneller Zugriff auf alle Aktivitäten und Dokumente, die mit dem Kontakt verknüpft sind, zur Verfügung. Sie entscheiden mit Hilfe der Zugriffsrechte, wer welche Information einsehen oder verändern darf. Frei definierbare Projektstrukturen ermöglichen das Organisieren von Informationen und Aufgaben in Projekten.

### Flexibilität

DocHouse\BRM Office ist unabhängig von Branche und Größe des Unternehmens einsetzbar. Durch seinen modularen Aufbau ist es individuell skalierbar und erweiterbar.

### Archivierung

Für jedes Dokument ist die Lebensdauer definiert. Danach wird es automatisch gelöscht oder in ein Archiv übertragen. Hierbei können Standard Archivsysteme angebunden werden. Somit erledigt DocHouse\BRM Office das Aufräumen der Datenablage automatisch.

### Integration

DocHouse\BRM integriert Informationen aus anderen Systemen wie z.B. ERP (SAP, Navision, ...) und stellt sie Offline zur Verfügung.

# DocHouse\BRM Funktionsübersicht

## Adressmanagement

Adressen und Kontakte werden nach Unternehmen und Konzernstrukturen gruppiert verwaltet. Außerdem ist es möglich Einzelpersonen in der Adressdatenbank zu speichern. Persönliche Kontaktfavoriten werden mit dem persönlichen Notes Adressbuch synchronisiert und stehen somit auch auf dem PDA oder Mobiltelefon zur Verfügung.

## Kampagnenmanagement

Über Kampagnenzuordnungen werden Adressen für Serienjobs selektiert. Durch frei definierbare Statusinformationen im Serienjob können die Rückläufer und das Ergebnis der Kampagne verfolgt und ausgewertet werden.

## Organisationsdatenbank

Personaldaten, auch für Firmengruppen, werden in der Organisationsdatenbank verwaltet. Hier können auch Rollen sowie Stellvertreter und Sekretariat für jede Person definiert werden.

## Dokumentenmanagement

DocHouse\BRM **Office** verwaltet teamorientiert die Korrespondenz (Brief, E-Mail, Fax) und andere Dokumente (Besuchsbericht, Protokoll, Serviceauftrag, ...). Dokumente werden auf Basis von Vorlagen erstellt und mit Kontakten verknüpft. Somit kann das Corporate Design im Unternehmen festgelegt werden. Die Ordnerstruktur für die Ablage ist frei definierbar. Dokumente können über die Kontaktzuordnung, die Ordnerstruktur, die Kategorien oder über eine Freitextsuche gefunden werden.

## Projekte

DocHouse\BRM **Office** bildet Projektstrukturen und Projektteams ab. Dokumente und Aktivitäten können in der Projektstruktur angeordnet werden. Projektschablonen vereinfachen das Erstellen einer neuen Projektstruktur.

## Kategorisierung

Neben der Ordnerstruktur können jedem Dokument frei definierbare Kategorien zugeordnet werden.

## Aktivitätenverwaltung

Zur Steuerung von Teams und persönlichen Aufgaben werden Aktivitäten gesetzt und deren Erledigung überwacht. Die Wiedervorlage ist in den Notes Kalender integriert.

## Workflow

Standardprozesse können in Workflows definiert werden. Diese bestehen aus einer Verkettung von Aktivitäten. Hierbei ist es möglich sowohl Freigabe- als auch Genehmigungsworkflows zu erstellen. Workflows und Aktivitäten benutzen die Stellvertreter-, Sekretariats- und Rollendefinitionen in der Organisationsdatenbank.

## Dynamisches Meetingprotokoll

Besprechungen werden online protokolliert und die Aufgaben, die aus der Besprechung resultieren direkt als Aktivitäten verteilt. Externe Teilnehmer erhalten

*»Mit DocHouse\BRM haben wir ein dynamisches System geschaffen, in dem alle elektronisch verfügbaren Daten des Unternehmens hinterlegt sind. Darüber hinaus verfügt DocHouse\BRM über ein so genanntes »dynamisches Meeting Protokoll«, das ein komplettes Workflow-Management ermöglicht. So können Aufgaben innerhalb des Unternehmens zugeordnet, gesteuert und verteilt werden – und auf Knopfdruck lässt sich jederzeit der aktuelle Erledigungsstatus abfragen.«*

Artur Krug  
Rafi GmbH & Co. KG

eine RTF Version des Protokolls per E-Mail zugeschickt.

## Informationsportale

Mit einem Klick können Sie sich zu jedem Kontakt Informationsportale öffnen, die Ihnen einen schnellen Überblick über alle Informationen aus verschiedenen DocHouse\BRM-Datenbanken zu diesem Kontakt zeigen.

## Serienjobmodul

Adressen für Serienjobs werden entweder über Kampagnen oder freie Selektionskriterien ausgewählt. Diese werden mit Vorlagen gemischt und daraus werden automatisch anhand von Vorlagen Briefe, Faxe und E-Mails generiert. Neben dem Direktversand aus DocHouse\BRM können die selektierten Adressen auch exportiert oder direkt auf Etiketten gedruckt werden. Individualisierte Mailings können mit Hilfe der dynamischen Feldvariablen in den Dokumentvorlagen erzeugt werden.

## Versionsverwaltung

Der Anwender kann jederzeit eine neue Version eines Dokumentes erzeugen. Alte Versionen bleiben dabei in der Datenbank gespeichert und sind mit dem aktuell gültigen Dokument verknüpft.

## Rechtevergabe

Für jedes Dokument können getrennte Zugriffs- und Bearbeitungsrechte vergeben werden.

## Microsoft Office Integration

Microsoft Office Dokumente werden direkt aus DocHouse\BRM **Office** erzeugt und können mit Informationen aus DocHouse\BRM (z.B. Adresse) vorbelegt werden. Beim Abspeichern der Office Dokumente können Datenfelder (z.B. aus Excel Kalkulationen) an das DocHouse\BRM-Dokument übergeben werden.

## PDF Generator

Mit dem integrierten PDF Generator können Sie Dokumente sehr einfach in PDF konvertieren und so an externe weiterreichen.

## ERP Anbindung

ERP Systeme, wie z.B. MBS Navision oder SAP können zum Austausch von Stammdaten an DocHouse\BRM angekoppelt werden.

## CTI Integration

DocHouse\BRM Office bietet Schnittstellen für CTI Systeme die ein Notes Interface besitzen.

## HP Digital Sender Import

Über den HP Digital Sender können Papierdokumente gescannt und an DocHouse\BRM übergeben werden.

*»Die gute Performance und eine ausgewogene Funktionalität haben dazu beigetragen, dass die Anwender das neue Kundeninformations-Management auf Basis von DocHouse\BRM schnell akzeptiert haben.«*

Werner Küchler  
IT-Service and Solutions GmbH

## Optionale Zusatzmodule

- DocHouse\BRM **Sales**
- DocHouse\BRM **Caredesk**
- DocHouse\BRM **Pump**
- VTC (Gruppentermine)

## Systemvoraussetzungen

IBM Lotus Domino/Notes (Express) ab Version 6

**milan** | consult

milanconsult GmbH  
Am Seltenbach 1  
78532 Tuttlingen

T: 07461 969739 - 0  
F: 07461 969739 - 9  
www.milanconsult.de