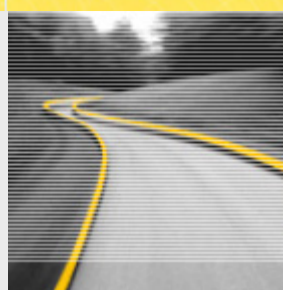


**Sehr geehrte Damen und Herren,**

Sie kennen ConSol\* als **Anbieter von CRM- und Customer-Service-Management-Lösungen** - im heutigen Newsletter finden Sie dazu einen Bericht zur SAP-Schnittstelle von ConSol\*CM bei der AOK Bayern. Darüber hinaus informieren wir Sie über IT-Trends sowie über das weitere ConSol\* Portfolio: denn mit der **ConSol\*-Anforderungsanalyse** ebnen wir Ihnen den **Weg zum Projekt-Erfolg**.

Für Informationen zu ConSol\* und ConSol\*CM stehen wir Ihnen natürlich gerne persönlich zur Verfügung. Sollten Sie diesen Newsletter nicht mehr erhalten wollen, nutzen Sie bitte die Abmeldemöglichkeit am Ende dieser Mail.

**Im aktuellen Newsletter informieren wir Sie über folgende Themen:**

- 🔗 **ConSol\*CM bei der AOK Bayern: SAP-Schnittstelle für tagesaktuelle Daten**
- 🔗 **ConSol\* prognostiziert IT-Trends 2010: Weiterhin Kostendruck und Qualitätsanspruch**
- 🔗 **ConSol\* Anforderungsanalyse: vollständig, prägnant, konsistent**

**ConSol\*CM bei der AOK Bayern: SAP-Schnittstelle für tagesaktuelle Daten**

Die AOK Bayern arbeitet seit vielen Jahren im Behandlungsfehler- und IT-Service-Management erfolgreich mit ConSol\* zusammen. Jetzt nutzt die größte Krankenkasse im Freistaat die SAP-Schnittstelle ihrer Fachanwendung **"Fehlverhalten im Gesundheitswesen"** auf Basis der Enterprise-Case-Management-Lösung ConSol\*CM.

Die **neue Schnittstelle** versorgt ConSol\*CM mit tagesaktuellen Daten der Versicherten und Leistungserbringer und ermöglicht so, bisher **manuelle Bearbeitungsschritte zu automatisieren**. Um SAP an ConSol\*CM anzubinden, wurde als Integrationsschicht der Enterprise Service Bus (ESB) Mule verwendet.

**Die Vorteile für die AOK Bayern:**

- Automatisierung manueller Bearbeitungsschritte dank tagesaktuellem Datenzugriff
- Alle relevanten Daten in der Bearbeitungsmaske
- Mehr Flexibilität in den IT-Systemen und beim Zugriff auf Datenquellen
- Langfristig sinkende Kosten in der Softwareentwicklung

**Mehr Informationen zum Projekt** finden Sie auf unseren [Internetseiten](#) ? oder [sprechen Sie uns an!](#)

**ConSol\* prognostiziert IT-Trends 2010: Weiterhin Kostendruck und Qualitätsanspruch**

ConSol\* erwartet für 2010 vor allem eines: eine Konstanz in den übergeordneten Themen Kostendruck und Qualitätsanspruch!

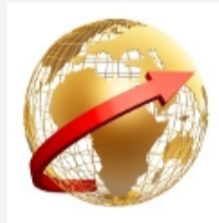


**„Viele Trends aus 2009 werden sich 2010 fortsetzen. Gleichzeitig erwarten wir einige Überraschungen“**, sagt Marcel May, Leiter des R&D-Expertengremiums bei ConSol\*.

„Jedoch sollte man bei der Bewertung von Trends auch immer vorsichtig sein. Als **neutraler Full-Service-Anbieter** beobachten wir immer wieder, wie Firmen wahllos auf bestimmte Trends aufspringen möchten. Wir warnen eindringlich davor, denn nicht für jedes Unternehmen ist zum Beispiel eine Virtualisierung geeignet, nicht jedes kann vom Outsourcing profitieren.“

**IT-Trends 2010 - einige Highlights:**

- **Software as a Service (SaaS) weiterhin Trendthema**  
Firmen werden 2010 weitere Möglichkeiten suchen, Systeme aus ERP, CRM und BI nicht mehr lokal zu installieren, sondern als Dienst zu nutzen. Daher wird Software as a Service weiter an Marktanteilen gewinnen. Firmen sparen durch SaaS interne Kosten und können sich auf ihre Kernkompetenz konzentrieren.
- **Customer Service Management - der Kunde wird aktiv**  
Die Ansprüche steigen: Statt einer Hotline-Telefonnummer erwarten viele Kunden inzwischen ein Kundenservice-Portal als Schnittstelle zum Hersteller. Aus diesem Grund muss das Portal Social Media und Netzwerke integrieren, beispielsweise Produktbewertungsportale aber auch Facebook und Twitter. In diesem Zusammenhang führt ConSol\* am **26.2.2010** um 10 Uhr, gemeinsam mit Dr. W. Greiner, stv. Chefredakteur der LANline, einen Webcast zum Thema **"Bedeutung von Web-2.0 für die Interaktion von Unternehmen mit Partnern und Kunden sowie hauseigenen Mitarbeitern"** durch - bei Interesse [kontaktieren](#) Sie uns.
- **Schlanke Integration statt „Eier legende Wollmilchsau“**  
Die Komplettlösung für alle IT-Probleme ist out. In sind schlanke Applikationen, die bestimmte Anforderungen sehr gut abdecken. Im Customer Service Management geht der Trend daher zu spezialisierten Lösungen, statt das Kundenservice-Modul einer bestehenden CRM-Software zu verwenden. Notwendige Schnittstellen zwischen beiden Systemen werden durch Application Programming Interfaces (API) bereitgestellt. Besonders die schlanke REST (Representational State Transfer)-Architektur bietet sich für eine schnelle Integration an.



**Weitere Trends und Informationen** finden Sie in unserer aktuellen [Pressemitteilung](#) auf unserer Website.

**ConSol\* Anforderungsanalyse: vollständig, prägnant, konsistent**

Sie planen die Einführung eines neuen IT-Systems, dabei wissen Sie um die Herausforderungen und haben die angestrebten Verbesserungen schon im Kopf?

Um die **Weichen für den weiteren Verlauf Ihres Projektes** zu stellen, müssen Sie Ihre Anforderungen erfassen und dokumentieren. Die **ConSol\* Experten** ebnen Ihnen mit der **Anforderungsanalyse** den Weg zum Projekt-Erfolg.



*Stetiger Dialog, Feedback-Runden und ein „Walkthrough“-Workshop für Ihren passgenauen, konsistenten Anforderungskatalog*

Ihr Nutzen:

- **Schlüssige Bedarfsanalyse und Anforderungen**, die genau Ihr Business widerspiegeln
- Übergreifende **Vereinigung fachlicher und technischer Anforderungen** zu einem zielführenden Ganzen
- **Sinkende Projektkosten** durch effiziente Vorbereitung der nachfolgenden Phasen
- **25 Jahre Erfahrung im gesamten Entwicklungs-Lifecycle** - von der Anforderungserhebung über moderne Implementierungs- und Testverfahren bis hin zu Wartung, Betrieb und Support

Weitere Informationen finden Sie auf unserer [Homepage](#) und in unserem [Flyer](#) ? oder [sprechen Sie uns an!](#)

**Aktuelle News und Downloads**

finden Sie unter [News](#), [Online-Demos](#) und [Infomaterial](#) auf unserer Homepage.

**Kontakt**

Bei Fragen zu ConSol\*CM:  
[vertrieb@consol.de](mailto:vertrieb@consol.de) / Tel.: +49(0)89-45841-120 / [www.consol.de](http://www.consol.de)

[Newsletter bestellen](#) / [Newsletter abbestellen](#)

Impressum: ConSol\* GmbH, Franziskanerstr. 38, D-81669 München