

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

stehen Ihre Ferien noch bevor oder sind Sie schon wieder zurück am Arbeitsplatz? Herzlich willkommen in jedem Falle zum ConSol\*-Sommernewsletter, in dem es um die CRM-Lösung ConSol\*CM und die **Optimierung von Business-Prozessen** durch Abfrage von Daten im direkten Kontext einer Ticket-Aktivität geht. Außerdem stellen wir wie angekündigt Ihr **Virtualisierungs-Top-Thema** vor...

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 V6.2: CRM mit Reduktion auf relevante Daten für schnelle Entscheidungen**
- **Sauber: Münchner Stadtentwässerung optimiert Auftragsmanagement mit ConSol\*CM**
- **5 Sünden bei der Virtualisierung... und last but not least: Ihr Virtualisierungs-Top-Thema**

**ConSol\*CM V6.2: CRM mit Reduktion auf relevante Daten für schnelle Entscheidungen**

In unserem letzten Newsletter haben wir Ihnen ConSol\*CM Version 6 vorgestellt. Da der Schwerpunkt unserer CRM-Lösung auf der **Optimierung von Business-Prozessen** im Kundenservice und der **Ersparnis wertvoller Zeit durch Automatisierung** liegt, steht bei dem aktuellen Release 6.2 mit dem Titel **"Aimed Actions"** die effiziente Bearbeitung im Mittelpunkt.

Die Benutzeroberfläche beschränkt sich auf die Anzeige wirklich relevanter Daten und gewährleistet damit die **schnelle visuelle Erfassung einer Kundenanfrage oder eines Vorgangs**. Der Mitarbeiter kann jetzt seine Entscheidung bezüglich den weiteren ToDos zielsicher und schnell treffen. Welche Daten wann und wie angezeigt werden, steuert dabei der Workflow; im Vordergrund stehen nur die für den aktuellen Vorgang relevanten Aktivitäten und Daten.

Die im Workflow definierten Aktivitäten unterstützen zusätzlich die schnelle Entscheidung. Mit dem ConSol\*CM V6.2-Feature **Activity Control** werden die für den Prozess-Schritt benötigten Daten prominent angezeigt und auch -ggf. in Pflichtfeldern- direkt erfasst. So wird der konkrete Kontext einer Aktivität für die Eingabe der benötigten Daten genutzt. **Ihr Vorteil:** Kontextsensitive Darstellung und hohe Datenintegrität sowie reduzierter Einarbeitungs- und Schulungsaufwand für Ihre CRM-Lösung.



Weitere neue Features in ConSol\*CM V6.2 sind u.a.:

- **Custom Field Groups** - per Workflow gesteuerte dynamische und übersichtliche Darstellung von Datengruppen in Tabs.
- **Client Makro / Next Ticket** - im Workflow hinterlegbare Logik für die Anzeige der als nächstes zu bearbeitenden Kundenanfrage, d.h. zur Abarbeitung von Kundenanfragen "im Akkord" direkte Anzeige statt Auswählen aus einer Liste.

**Interessiert?** Dann kontaktieren Sie unseren **Vertrieb**? gerne lassen wir Ihnen weitere Informationen zur CRM-Software ConSol\*CM V6.2 und den neuen Features zukommen.

**Sauber: Münchner Stadtentwässerung optimiert Auftragsmanagement mit ConSol\*CM**

ConSol\* und die Münchner Stadtentwässerung haben ihre bestehende Zusammenarbeit ausgebaut:

Seit einigen Jahren **automatisiert** die Abwasserbehörde erfolgreich mit ConSol\*CM die **eigenen IT-Prozesse**. Nun wird die gesamte **Auftragsabwicklung** mit ConSol\*CM optimiert und somit schneller und effektiver.

Durch die Nutzung des **Inventarisierungsmoduls CM/Inventory** in der modular aufgebauten, flexiblen Customer Service Management-Lösung ConSol\*CM kann die Münchner Stadtentwässerung künftig eingehende Aufträge direkt in der Software mit den betreffenden Daten von Schächten, Maschinen und Steuerungsanlagen (Assets) verknüpfen. Die Vorteile:

- **Zeitersparnis:** Beschleunigte Reaktionszeit bei Störfällen und Fehlermeldungen
- Verlinkung der Aufträge mit den Assets: **alle Auftragsinformationen auf einen Blick**
- Tägliche Synchronisierung mit Oracle-Datenbank: **tagesaktuelle Daten** in ConSol\*CM
- Noch bessere Gewährleistung von **Umweltschutz und Gesundheit** der Stadtbewohner

„Dank der Möglichkeiten von ConSol\*CM kann die Münchner Stadtentwässerung nun Aufträge direkt mit den Asset-Daten verknüpfen“, so Andreas Greimel, Senior Software Consultant bei ConSol\*. „Das bedeutet, dass bei jedem neuen Auftrag die nötigen Asset-Daten wie Einbaulort, Fabrikat, Baujahr, Lieferant und der Werkstoff nicht mehr eingegeben werden müssen, sondern direkt verfügbar sind und der Auftrag schnell und zielgerichtet ausgeführt werden kann.“

Mehr Informationen zum Projekt finden Sie auf unseren [Webseiten](#).

**5 Sünden bei der Virtualisierung ...  
... und last but not least: Ihr Virtualisierungs-Top-Thema**

2010 wurde uns als das Jahr der Virtualisierung prognostiziert. Nach der ersten Jahreshälfte ziehen die ConSol\*-Virtualisierungsexperten jetzt Bilanz: Die Nachfrage steigt und viele Unternehmen führen bereits Virtualisierungsprojekte durch. Dabei werden aber, bei allen Vorteilen, die Virtualisierung mit sich bringt, die möglichen Nachteile oft übersehen. Dies muss nicht sein, wenn man einige wichtige Regeln beachtet und Stolperfallen ausweicht.

Hier ein Überblick über die fünf häufigsten Sünden bei Virtualisierungsprojekten:

1. Unterschätzung der **Storage Performance**
2. Unklarheit über interne **Verrechnung und Arbeitsabläufe**
3. **Wildwuchs** der virtuellen Maschinen
4. Unklarheit über **Features und Lizenzen** sowie deren Voraussetzungen
5. Neue Dimension: **Backup und Disaster Recovery**

Was genau sich dahinter verbirgt und wie Sie vermeiden können, in die entsprechenden Stolperfallen zu tappen, lesen Sie auf unserer [Homepage](#).

**And the Winner is? - - - Ihr Virtualisierungs-Top-Thema**

Wir hatten Sie in unserem letzten Newsletter nach Ihrem persönlichen Top-Thema Virtualisierung gefragt. Aus den Einsendungen erschien uns das Thema **„Backup & Restore in virtuellen Umgebungen“** auch für ein breiteres Publikum am interessantesten.

Der glückliche Gewinner des Siegertemas ist Herr Lewey aus München; er hat einen 1/2-tägigen Individual-Workshop gewonnen. Herzlichen Glückwunsch! Kurzerhand haben wir uns dazu entschlossen, Folge 5 unserer Webcast-Serie rund um Virtualisierung auf dieses Thema zu fokussieren. Über den genauen Termin etwa Anfang September sowie Details & Agenda informieren wir gesondert. Bei Interesse können Sie sich für den Webcast aber schon jetzt per [E-Mail](#) vormerken lassen - Sie erhalten dann explizit eine Einladung.

**Weitere Infos rund um Virtualisierung:**

- [ConSol\\*-Virtualisierungsblog](#)
- [Online-Angebot](#) von ConSol\*

Das ConSol\*-  
Virtualisierungsteam

**Aktuelle News und Downloads**

finden Sie unter [News](#), [Online-Demo](#) 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