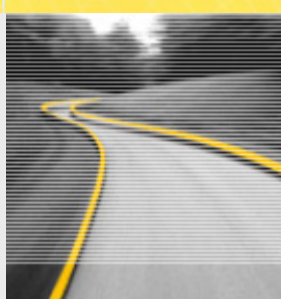


Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, dass Sie den neuen ConSol*CM-Newsletter lesen. Im Fokus stehen heute **Kosteneinsparungspotentiale** - beispielsweise durch neue Möglichkeiten der Arbeitszeiterfassung im Rahmen der **Supportticket-Bearbeitung** oder durch die Senkung von Anschaffungs- und Betriebskosten mit **Server-Virtualisierung**.

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 Mai-Newsletter informieren wir Sie über folgende Themen:**

- 👉 **ConSol*CM beim Abrechnungszentrum Emmendingen: Viele Prozesse ? eine Plattform**
- 👉 **ConSol*CM: Kommunikation optimieren und Support-Arbeitszeiten verbuchen**
- 👉 **20. Mai 2010: Kostenloser Webcast zur Server-Virtualisierung**

ConSol*CM beim Abrechnungszentrum Emmendingen: Viele Prozesse ? eine Plattform

Das Abrechnungszentrum Emmendingen, ein Dienstleister für Krankenkassen im GKV-System, nutzt die prozessorientierte Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösung ConSol*CM als **zentrale Plattform für kundenbezogene Geschäfts- und Kommunikationsprozesse**.

Bereits seit Jahren ist ConSol*CM im Zentralen Service Center (ZSC) und in den Fachabteilungen im Einsatz für die **Bearbeitung von Kundenanfragen**, darunter beispielsweise fachspezifische und technische Fragen zu Anwendungen sowie Anfragen zu bestimmten Zahlungsvorgängen oder gesetzlichen Änderungen.

Durch die Anbindung von Vertrieb und IT Service Desk seit Frühjahr 2010 wurde ConSol*CM zur zentralen Drehscheibe für alle Kunden- und Service-Prozesse: auch **Vertriebsanfragen** von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Vertragsabschluss und darüber hinaus sowie **interne IT-Anfragen** werden nun über die Software gesteuert.

Nutzenaspekte:

- Business-Prozesse im Mittelpunkt: klar definierte Abläufe und Zuständigkeiten
- Transparenz in Bearbeitungshistorie und aktuellem Status ? jederzeit, zentral, abteilungsübergreifend
- Knowledge Base im ZSC - Steigerung der Sofortlösungsquote auf 95,8%

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



Top

ConSol*CM: Kommunikation optimieren und Support-Arbeitszeiten verbuchen

Mit ConSol*CM, unserer Software für eine perfekte Kundenpflege, steuern Sie Ihre Kundenkommunikation z.B. in Helpdesk und IT-Support. Mit der erweiterten Buchungsfunktion der Lösung ist es zusätzlich möglich, alle Grundlegenden für die Rechnungsstellung über Ihren externen wie auch internen Kunden im Rahmen der Ticket-Kommunikation einzugeben - die **Arbeitszeiterfassung wird Teil der Ticketbearbeitung** und erfolgt somit direkt in Ihrer Support-Software ConSol*CM.

Zeitbuchungsmaske im Edit-Fenster von Support-Tickets:

Über eine standardisierte XML-Schnittstelle lassen sich die **Buchungsprojekte aus Fremdsystemen übernehmen**. Auf die an den Tickets erfassten Arbeitszeiten können Sie über das Data Warehouse oder über die in ConSol*CM eingebauten Protokoll-Funktionen komfortabel zugreifen.

Grundsätzlich gibt es bei der Arbeitszeitverbuchung mit ConSol*CM zwei Ansätze. In den Ticket-Bearbeitungsmasken kann die Bearbeitungsdauer von Hand eingegeben werden; dabei ist es möglich, die Zeitbuchung zu erzwingen. Alternativ kann die Bearbeitungszeit des Tickets als Buchungsdauer automatisch gespeichert werden - es wird also die tatsächlich benötigte Zeit z.B. zum Erstellen von Ticket-Notizen oder zum Schreiben von Mails aus dem Ticket heraus aufsummiert.

Ihr Nutzen: **Kostenreduktion** durch

- Vereinfachung und Beschleunigung der Arbeitsabläufe für Ihre Mitarbeiter
- Sicherstellen der Arbeitszeitbuchung und exakte, im Ablauf vereinfachte Verrechnung

Interessiert? Wir beraten Sie gerne - sprechen Sie uns an:
vertrieb@consol.de / Tel.: +49(89)45841-120.



Top

20. Mai 2010: Kostenloser Webcast zur Server-Virtualisierung

ConSol* hat in den letzten Wochen bereits einige sehr erfolgreiche Events zum Thema Desktop-Virtualisierung veranstaltet. Der Mai steht bei nun ganz im Zeichen der Server-Virtualisierung:



- Nutzen Sie die **Kosteneinsparungspotentiale** infolge einer nachhaltigen **Senkung der Anschaffungs- und Betriebskosten**.
- Gewinnen Sie einen Einblick am **20. Mai 2010 um 10:00 Uhr** beim **Webcast „Infrastruktur-Virtualisierung: vSphere4, vCenter, ESX-Server u.a.“**. Profitieren Sie von Tipps & Tricks direkt vom Experten - und **melden Sie sich gleich an!**

Die **Agenda**:

- Ihr Weg zur virtualisierten IT-Infrastruktur
- Überblick über die zentralen VMware-Produkte im Bereich Server-Virtualisierung
- Anforderungen an das Management von virtuellen Infrastrukturen

Von der Entkoppelung von Hard- und Software im Rahmen der Hardwarekonsolidierung profitieren Sie auf drei Ebenen:



Weitere Details zur **ConSol* Virtualisierungsinitiative** finden Sie auf unserer Website. Gerne können Sie uns für Informationen oder Fragen auch direkt kontaktieren - telefonisch (+49-89-45841-100) oder per [Mail](#).



Die **strategische Partnerschaft** von ConSol* mit dem Hardware-Hersteller Tarox ergänzt jetzt unser Beratungs- und Dienstleistungsportfolio im Virtualisierungsumfeld um ein umfangreiches Hardwareangebot. Sowohl Endkunden als auch System-Integratoren und Fachhändler bekommen damit **aufeinander zugeschnittene Hardware- und Dienstleistungspakete** an die Hand, die einen **günstigen und investitionssicheren Einstieg in das Thema Virtualisierung** ermöglichen und sie während des gesamten Projektzyklus unterstützen.



Top

Aktuelle News und Downloads

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

Kontakt

Bei Fragen zu ConSol*CM:
vertrieb@consol.de / Tel.: +49(0)89-45841-100 / www.consol.de

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

Impressum: ConSol* GmbH, Franziskanerstraße 38, D-81669 München