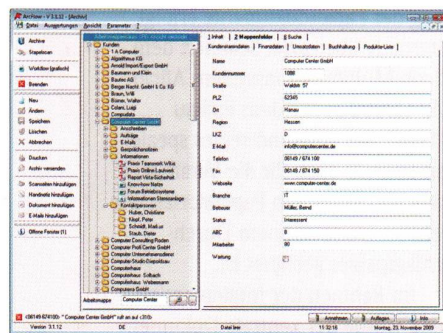


CRM-Komponente von Arcflow Kunden optimal betreuen

Ein Dokumenten-Management-System (DMS) muss heute viel mehr können als Dokumente strukturiert abzulegen und revisionssicher zu archivieren. Mit seiner CRM-Komponente ermöglicht das DMS ArcFlow zusätzlich zur Dokumentenverwaltung ein optimales Kundenbeziehungs-Management.



Beim Anruf eines Kunden zeigt ArcFlow alle wichtigen Informationen auf einen Blick an.

Eine gute Kundenbetreuung und -verwaltung ist nur dann möglich, wenn alle Informationen zu einem Kunden an einem zentralen Ort abgelegt und leicht zugänglich sind. ArcFlow weist sämtliche Dokumente einschließlich der gesamten Korrespondenz wie E-Mails und Faxnachrichten automatisch dem richtigen Kundenordner zu. Darüber hinaus ermöglicht das System, in diesem Ordner jede weitere beliebige Kundeninformation abzulegen. So kann der Anwender neben Kontaktdaten zusätzlich bestimmte vertriebsrelevante Informationen und Telefonnotizen des letzten Gesprächs speichern.

Beim Anklicken des Kundenordners sieht der Mitarbeiter alle wichtigen Informationen auf einen Blick. Dabei kann er den Ordner entweder über die Ordnerstruktur oder über

die Suchfunktion aufrufen. Daneben ist es möglich, Kunden nach bestimmten Angaben zu selektieren, um einen Serienbrief zu erstellen oder einen E-Mail-Versand vorzubereiten. Während die Briefe für den Versand ausgedruckt werden, legt ArcFlow die PDF-Dateien automatisch in den entsprechenden Kundenordnern ab.

Auch die TAPI-Schnittstelle ist hilfreich für das Kontakt-Management. Beim Anruf eines Kunden zeigt ArcFlow nicht nur den Namen auf dem Display an, sondern auch den richtigen Ordner. Der Angerufene hat somit bereits beim Klingeln des Telefons alle wichtigen Unterlagen zum Anrufer vorliegen. Darüber hinaus öffnet ArcFlow automatisch eine Telefonnotiz, so dass der Anwender wichtige Gesprächsinformationen speichern kann. Zusätzlich erlaubt ArcFlow, Wiedervorlagen auf ausgewählte Dokumente zu setzen. Damit ist es Anwendern möglich, sich an feststehende Termine oder wiederkehrende Fristen erinnern zu lassen.

Das CRM umfasst verschiedene Prozesse, die sich als Workflows abbilden lassen. Dabei zeigt ArcFlow auf einer Liste an, welche Schritte durchzuführen sind und welcher Mitarbeiter dafür zuständig ist. Jeder am Prozess beteiligte Mitarbeiter kann so ablesen, welche Aufgaben bereits erledigt sind und welche als nächstes anstehen.

(www.arcflow.de)