

Special Innovation

Harald Haghofer: „Unser intelligentes Mail-System kann überall dort, wo Unternehmenslösungen gefragt sind und E-Mail als Kommunikationsmedium genutzt wird, viele Arbeitsabläufe in Firmen rationalisieren“, erklärt der Geschäftsführer von SER Solutions.

Intelligente Kommunikation

Ernst Brandstetter

economy: SER Solutions hat angekündigt, bei der Fachmesse ITnT dieses Jahr eine Produktneuheit zu präsentieren – die E-Mail-Revolution. Worum handelt es sich dabei?

Harald Haghofer: Um Doxis ICC – Intelligent Context Control: das intelligente E-Mail, das viele einzelne Arbeitsschritte ersetzt. Normalerweise muss nach einer Bestellung per Mail zuerst geprüft werden, ob ein dementsprechendes Angebot des ERP-Systems an den Kunden ging. Man muss die Bestellung im ERP-System eintragen, die E-Mail-Bestellung im ECM-System ablegen und unter Umständen im CRM-System eintragen, dass ein Kundenkontakt stattgefunden hat.

Warum braucht man eine automatische Zuordnung von Mails?

Liest man ein E-Mail, so erkennt man „als Mensch“ meist den Kontext: Wer ist der Absender, zu welchem Projekt gehört es, wann wurde es gesendet, handelt es sich um eine Bestellung, eine Urgenz und so fort. Doch dieses Erkennen des Kon-



Mehr Ruhe für die Finger: Das automatisierte Mail-System erspart viele Arbeitsschritte. Foto: iStockphoto.com

texts erfordert Zeit. Genau hier unterstützt das ICC als Plug-in Ihres gewohnten E-Mail-Clients. Es erkennt den Kontext – Kunden, Projekt, Art und Ähnliches – und schlägt frei konfigurierbare Aktionen vor: Von der einfachen Ablage des Mails in der Kundenakte über das Suchen des aktuellen Auftragsstands im ERP-System, das Öffnen der aktuell offenen Bestellungen des Kunden bis hin zum aktiven Anstoßen von Prozessen im Workflow-System. Dadurch werden mit einem Klick

zwei große Vorteile erreicht: transparentes Zur-Verfügung-Stellen der zugehörigen Daten aus Ihrem Content Repository und Anstoßen von Aktionen im ECM-, ERP- und CRM-System.

Wie erfolgt die Zuordnung, damit der richtige Empfänger erreicht wird?

Doxis ICC erkennt anhand des Kontextes und des Inhalts Kunden, Projekte, Dokumentarten oder anderes und schlägt die Einträge vor, die mit größter Wahrscheinlichkeit in Frage

kommen. Mit einfachen Drop-down-Feldern in der Symbolleiste hat der Anwender nun immer noch die Möglichkeit, manuell einzugreifen und bewusst andere Einträge auszuwählen.

Welche Einsparpotenziale lassen sich damit mobilisieren?

Vorher: Mail lesen, in einen Unterordner im E-Mail-Client ablegen, ERP-System starten, Kunden suchen, Auftrag erfassen, Mail in die Kundenakte ablegen, bei Rückfragen im E-Mail-Client suchen und so fort. Nachher dagegen gibt es nur noch die Ein-Klick-Archivierung und das Anstoßen der Aktionen!

Wo liegen die typischen Einsatzgebiete für diese Systeme?

Überall dort, wo Unternehmenslösungen gefragt sind und E-Mail als Kommunikationsmedium genutzt wird – also in jeder größeren Organisation, in der mehrere Mitarbeiter übergreifend mit Kundenbelangen beschäftigt sind.

Was bedeutet die zunehmende Automatisierung von Abläufen für den Aufbau eines Unternehmens?

Die Ressource Mensch wird immer kostbarer und sollte nicht für automatisierbare, zeitraubende Tätigkeiten vergeudet werden, sondern für Aufgaben eingesetzt werden, wo der Faktor Mensch und seine kognitiven Fähigkeiten unumgänglich sind. Und davon gibt es in der heutigen Gesellschaft mehr denn je.

www.ser.at

Tolle Leistung

Anlässlich der kürzlich erfolgten SAP-Zertifizierung für Web-DAV for XML Data Archiving stellte SER erneut die Leistungsfähigkeit seiner SAP-Archivierung unter Beweis. Mit Spitzenwerten, die bis zum 15-Fachen über die Vorgaben von SAP hinausgingen, bestand das Doxis-Archiv von SER den zur Net-Weaver-Zertifizierung mit dem Integrationszenario Web-DAV for XML Data Archiving – BC-DAR 7.00 gehörenden Lasttest.

PROJEKTPLANUNG

Auch heuer wird die ITnT Anlaufstelle für viele Unternehmen, die neue Projekte und Investitionen im IT-Bereich planen. Für Interessenten bietet sich der Vorteil, direkt auf der Messe verschiedene Unternehmen direkt vergleichen zu können: Wie transparent ist das Angebot, wie professionell ist die Beratung, wie detailliert ist die Information? Als größter Microsoft Dynamics-Partner in Österreich stehen wir auch heuer gerne bereit, um Besucher über betriebswirtschaftliche Softwarelösungen zu informieren.

Oliver Krizek
Vorstandsvorsitzender, NAVAX Consulting AG



Jetzt Ticket auf www.itnt.at
kaufen & spenden!
Pro gekauftem Online-Ticket spenden Sie € 1,00
für die St. Anna Kinderkrebsforschung!

ITnT

Trade Fair for InformationTechnology and
Telecommunication focused on Central Europe

in partnership with **EXPO COMM**

5 - 7 FEBRUAR 2008
MESSE WIEN