

Link: <https://www.computerwoche.de/a/bsi-ergaenzt-crm-mit-neuem-workflow-management,1880811>

Kundenanfragen als Geschäftsvorfälle

## BSI ergänzt CRM mit neuem Workflow-Management

Datum: 03.12.2008  
Autor(en):Diego Wyllie

**Die Schweizer Business Systems Integration AG (BSI) stellt eine neue Contact-Center-Erweiterung für seine CRM-Lösung vor. Mit Hilfe eines neuen Workflow-Managements können dabei Kundenanfragen als Geschäftsvorfälle betrachtet und über Abteilungsgrenzen hinweg abgearbeitet werden.**

Bei **BSI CRM**<sup>1</sup> handelt es sich dem Hersteller zufolge um ein skalierbares System, das die drei Hauptbereiche von **CRM**<sup>2</sup> - Marketing, Sales und Service - abdeckt. Vorgelagert befindet sich dabei das **Contact-Center**<sup>3</sup>, welches die Kundenkommunikation bündelt, nachgelagert ein Modul für **Reporting und Controlling**<sup>4</sup>. Daneben stehen Funktionen für **Projekt-Management**<sup>5</sup> und **Human-Ressource-Management**<sup>6</sup> zur Verfügung. Wie der Hersteller erklärt, können die verschiedenen Module auch einzeln genutzt werden.

Das neue **Workflow-Management**<sup>7</sup> beruht laut BSI auf dem Konzept des End-to-End Process Managements und gestattet es nun mit Hilfe eines "Process Wizard" dem Anwender, einen Prozess zu starten und über Abteilungs- und Systemgrenzen hinweg abzuarbeiten. Dabei wird ein Geschäftsvorfall erzeugt, welcher den gesamten Ablauf protokolliert und zusammenfasst. Gleichzeitig bildet er die Grundlage für Eskalationsmanagement, Controlling und Reporting. Wie der Hersteller erklärt, wird ein solcher Geschäftsvorfall meist durch eine Kundenanfrage ausgelöst. Ruft beispielsweise ein Kunde im Call-Center an, der gerne Unterlagen zu einem Produkt hätte, kann der Sachbearbeiter sein Anliegen mit dem Process Wizard bearbeiten.

In diesem Kontext weist der Schweizer **CRM**<sup>8</sup>-Spezialist darauf hin, dass ein Geschäftsvorfall aber auch intern ausgelöst werden kann. Verlängerungen von Verträgen, Reorganisationen oder pro-aktiv bemerkte Störungen wären mögliche Auslöser. Im Vordergrund soll dabei die Durchgängigkeit durch alle Abteilungen stehen. "In Zukunft gilt es, Kundenanliegen bei Eingang zu erfassen und dann, ohne Medienbrüche oder Mehrfach-Telefonate, bis zur Erledigung durch das Unternehmen zu schleusen" erklärt Christian Rusche, CEO der **BSI AG**<sup>9</sup>. Auf diese Weise sollen Daten nicht verloren gehen und jeder Sachbearbeiter in die Lage versetzt werden, zu jedem Zeitpunkt Auskunft über den Stand des Geschäftsvorfalles geben zu können.

### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <http://www.bsiag.com/index.php?id=26>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/crm.html>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/contact-center.html>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/b/bi.html>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/p/Project-Management.html>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/h/HR.html>

<sup>7</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/w/Workflow-Management.html>

<sup>8</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/CRM>

<sup>9</sup> <http://www.bsiag.com/>

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.