

Multi-Channel-Betrieb mit dem COViS Integration Manager

Integrierte 360°-Sicht auf Kunden

CRM-Systeme ermöglichen Unternehmen eine ganzheitliche Betrachtung ihrer Kundschaft. Das Problem dabei: Häufig befinden sich die benötigten Daten auf verschiedenen Systemen und müssen erst umständlich zusammengetragen werden. Das kostet unnötig Zeit und Kapazitäten. Wie lässt sich dieser Prozess also abkürzen und effizienter gestalten? Die Lösung: Durch ein intelligentes Schnittstellenmanagement, das speziell auf diese Herausforderung zugeschnitten ist.

Einfache **Systemanbindung** für effizienten **Workflow**

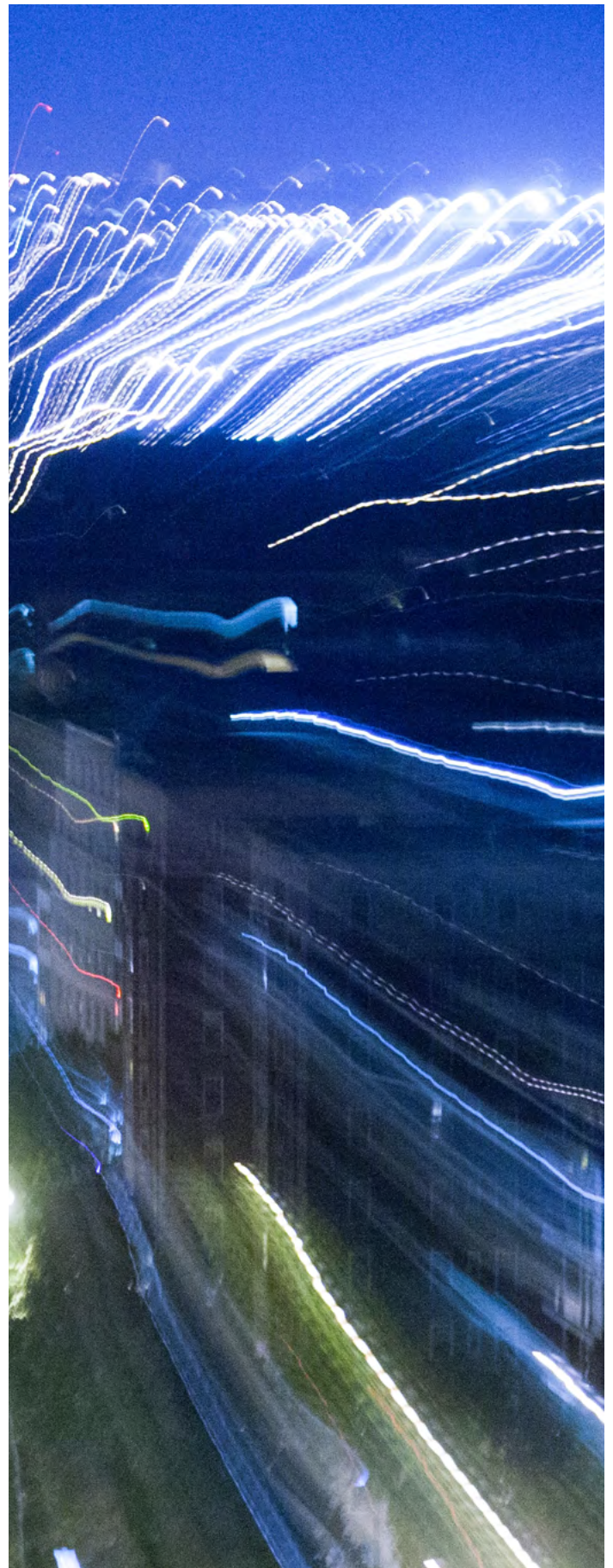
Schnittstellen ermöglichen eine dauerhafte Systemanbindung und somit einen schnellen Zugriff auf Daten aus unterschiedlichen Quellen. Über eine zentrale Oberfläche sind alle Informationen jederzeit verfügbar – besonders bei der Betrachtung von Kundenaktivitäten ist das ein wesentlicher Vorteil, da sich auf diese Weise sämtliche Ereignisse über das Customer-Relationship-Management einsehen und auswerten lassen.

Damit Unternehmen von einer ganzheitlichen Sichtweise profitieren, muss das Schnittstellenmanagement fest in der IT-Struktur integriert sein und sich unkompliziert in vorhandene Arbeitsabläufe übertragen lassen. Setzen Unternehmen ein aktives Schnittstellenmanagement ein, verkürzen sich dadurch die Prozesszeiten und die Kosten, da sich Geschäftsabläufe schneller abwickeln lassen und die automatisierte Übertragung von Daten weniger fehleranfällig ist. Statt umständlich in verschiedenen Systemen nach Informationen zu Kunden oder Vorgängen zu suchen und diese händisch zu übertragen, können sich die Mitarbeitenden auf die Kernprozesse konzentrieren und werden wesentlich in ihrer Tätigkeit unterstützt. Eine einfache Integration und eine intuitive Bedienung sind daher wichtige Faktoren, um den Mitarbeitenden einen unkomplizierten Umgang zu ermöglichen.

Herausforderungen von **heterogenen** **Datenlandschaften** lösen

Die digitale Transformation sorgt dafür, dass immer größere Datensätze entstehen. Diese Datenpotenziale schnell verfügbar und nutzbar zu machen, stellt für viele Unternehmen eine der großen Herausforderungen in der Digitalisierung dar. Schnittstellen automatisieren den Datenaustausch zwischen den Systemen, sind in der Regel aber teuer, unflexibel und die Bedienung ist zum Teil sehr komplex.

Kommt es trotz aller Sorgfalt doch zu Fehlern, ist es teilweise sehr aufwändig, diese zu erkennen und zu beheben. Nicht selten führt aber genau dieses Festhalten an heterogenen IT-Landschaften zu einer erschwerten Kundenbetrachtung. Dabei liegen die Vorteile eines aktiven Schnittstellenmanagements klar auf der Hand: ein zuverlässiger Datentransfer, die Automatisierung von Prozessen und die Risikominderung bei Datenverlusten, um nur einige wesentliche Faktoren zu nennen.

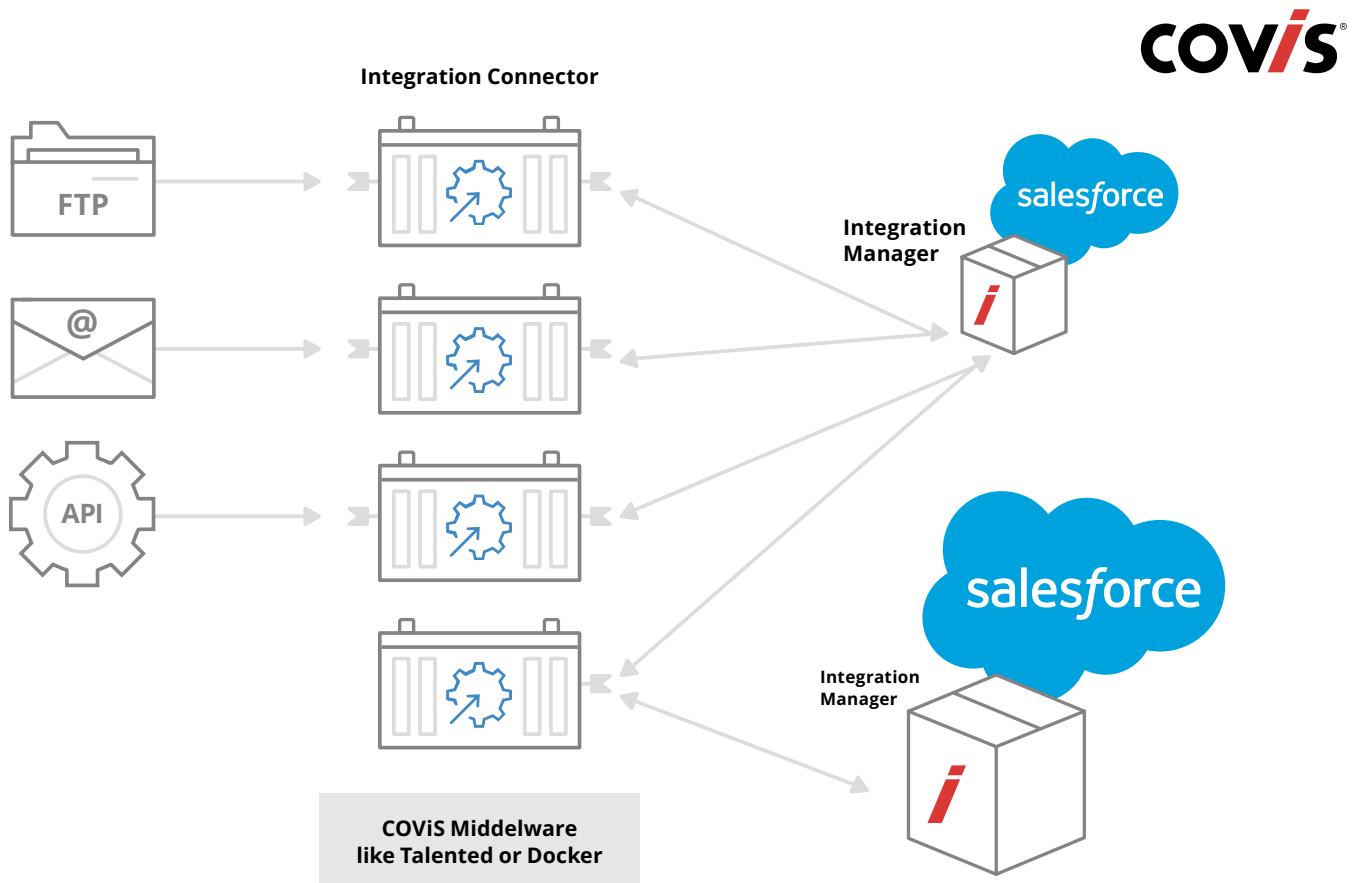


Unsere Lösung: Der **COViS** **Integration Manager**

Eine 360-Grad-Sicht auf die Kunden und ein automatisierter Datenaustausch zwischen den Systemen: mit dem COViS Integration Manager bieten wir eine flexibel zu konfigurierende Schnittstelle, über die Salesforce bequem mit weiteren Lösungen verbunden werden kann.

Integration Manager

Generischer Eingangskanal und Ausgangskanal



Wie funktioniert der **COViS Integration Manager**?

Der COViS Integration Manager verfügt über einen Integration Connector, der in der Lage ist, mit vielen unterschiedlichen Systemen und Middleware-Lösungen zu kommunizieren. Der Datenaustausch wird auf diese Weise zu jeder Zeit sichergestellt.

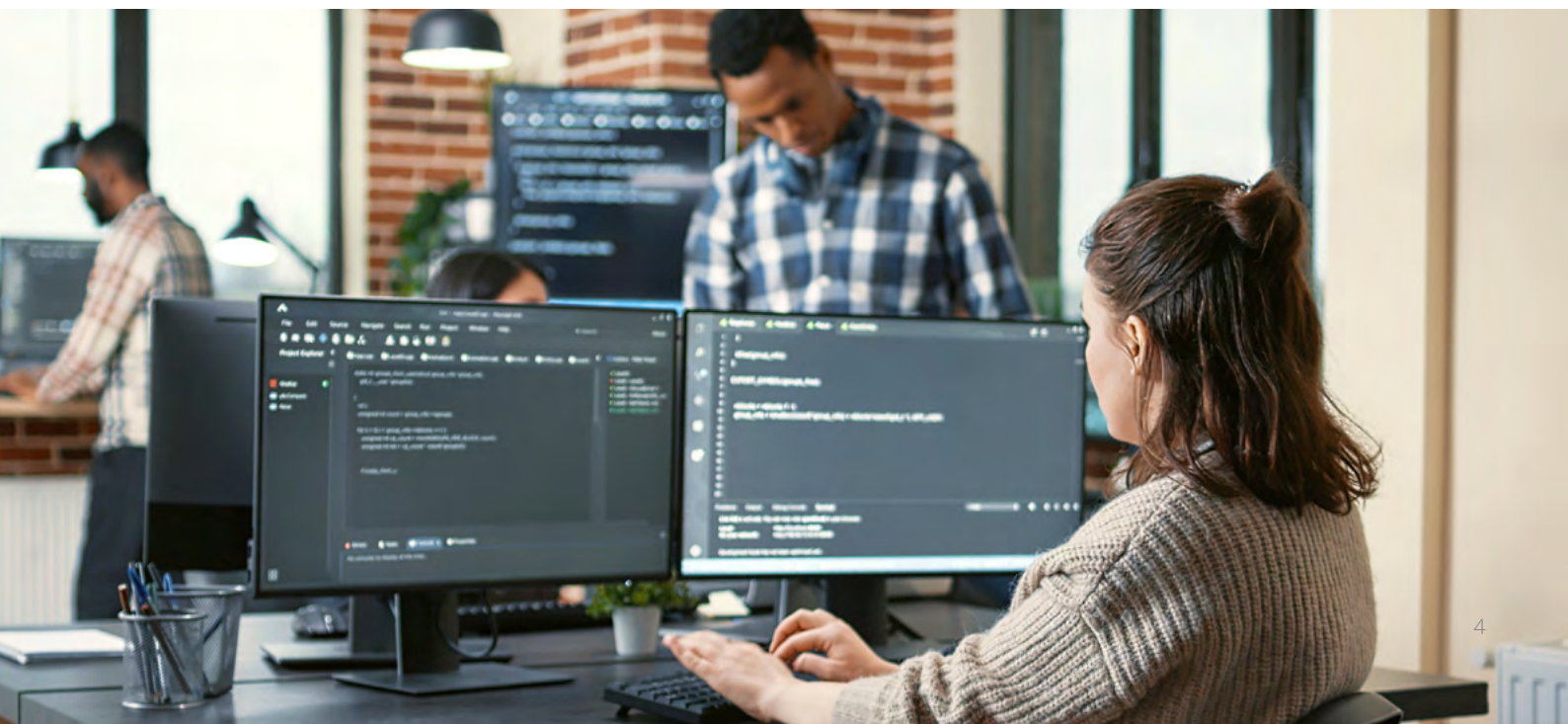
UNKOMPLIZIERTER DATENAUSTAUSCH UND AUTOMATISCHE WEITERVERARBEITUNG

Der Datentransport in Salesforce erfolgt abhängig von dem verbundenen System, ganz gleich, ob eine uni- oder bidirektionale Verbindung besteht. Im COViS Integration Manager werden die verschiedenen Systeme über einen Multi-Inbound-Channel sowie einen Multi-Outbound-Channel transportiert und verarbeitet. Eingehende Daten können dabei direkt, zeitversetzt oder als Batchlauf weiterverarbeitet werden. Auch Anhänge zu Datensätzen können über den jeweiligen Connector ausgetauscht werden, etwa bei automatischer E-Mail-Anbindung in beliebiger Größe.

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, beim Aufsetzen eines neuen Eingangskanals die Daten zu analysieren und automatisch zu mappen. Fehlendes Mapping kann administrativ hinzugefügt werden. Die additive Analyse gilt auch bei Erweiterung dieser Anbindung. Das Mapping kann importiert und exportiert und damit einfach zu anderen Salesforce Instanzen übertragen werden.

MANAGED PACKAGES FÜR RUNDUM-SERVICE

Das COViS Integration Managerpaket für den eingehenden sowie ausgehenden Datenverkehr beinhaltet als IT-Lösung sowohl die Funktionalität der Schnittstelle, als auch die Parametrisierung des Mappings sowie zugehörige Monitoring-Komponenten. Der Vorteil: alle wichtigen Daten werden in Salesforce administriert und sind sichtbar. Damit Probleme, die in direktem Zusammenhang mit den Geschäftsprozessen stehen, frühzeitig gefunden werden, steht mit dem COViS Integration Manager ein aktives Monitoring der Schnittstelle inklusive Eskalationsmechanismen bereit. Der Umweg über einen Schnittstellen-Administrator ist normalerweise nicht notwendig, denn alle Vorgänge können selbstständig über das Cockpit auf der Salesforce Oberfläche gestartet werden. Probleme werden somit in kürzester Zeit korrigiert und behoben und der fehlerhafte Durchlauf kann transaktionsgesichert neu angestoßen werden.



Einfach konfigurierbar, leistungsstark und sicher: die **Vorteile** **vom COViS Integra-** **tion Manager**

Der COViS Integration Manager wurde entwickelt, um die Integration Ihrer Systeme in die Salesforce Umgebung bestmöglich zu gestalten. Ganz nach dem best-of-breed Ansatz werden alle Tools in eine einheitliche IT-Infrastruktur integriert und führen durch effiziente und robuste Oberflächen sowie eine einfache Bedienung zu einer gesteigerten Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeitenden.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- flexible und einfach zu konfigurierende Schnittstelle
- einfache Anbindung von Drittsoftware und weiteren Ein- und Ausgangskanälen
- konfigurierbare Anhangsverarbeitung (z. B. Email2Case)
- Multi-Channel-Betrieb
- integrierter Ansatz und Einbindung in die Salesforce Cloud mit allen Vorteilen
- aktives Monitoring und Eskalationsmanagement
- Fieldmapping direkt in Salesforce & weitere für Orgs ex- und importieren
- integrative Anbindung an COViS Service Desk
- einfache Bedienbarkeit
- einfache Erweiterbarkeit für weiteres Monitoring vorhandener Prozesse und Schnittstellen



Leistungsstarke IT- **Landschaften** für Ihr Unternehmen

Wir sind Spezialist:innen bei der Einbindung komplexer und heterogener IT-Landschaften. Salesforce betrachten wir dabei nicht als Insellösung, sondern als einen integrierten Bestandteil Ihrer Infrastruktur. Bei Bedarf kann der COViS Integration Manager auch als Service durch unser Backoffice administriert werden und Sie können sich vollkommen auf die wichtigen Aufgaben in Ihrem Unternehmen konzentrieren. Wir bauen die Brücken, die ein nahtloses und unternehmensweites Zusammenarbeiten garantieren.



Über COVIS

Wir sind Experte in der Konzeption, Realisierung und dem Betrieb von maßgeschneiderten Softwarelösungen. Seit über 30 Jahren entwickeln wir individuelle Anwendungssysteme, die unsere Kunden erfolgreicher machen. Wir verbinden innovative Technologie und agile Softwareentwicklung mit langjähriger Erfahrung und Expertise für Ihren Unternehmenserfolg. Wir bringen Sie sicher durch die digitale Transformation.

Lassen Sie uns miteinander sprechen. Wir freuen uns schon auf Ihre Anfrage.



Uwe Eilers

Dr. Glinz COViS GmbH
Heerdter Sandberg 30 - 32
40549 Düsseldorf
Tel: +49 211 55726 33
E-Mail: info@covis.de
Web: www.covis.de



Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.