

wisit >>> **webbased information system –
integrating technology**

wisit (**webbased information system – integrating technology**) ist ein browserbasiertes Wirtschafts-Informationssystem, das es ermöglicht, komplexe Leistungsprozesse über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg vollständig abzubilden und zu koordinieren. Sämtliche relevanten Informationen stehen ab Leistungsprozessbeginn - inklusive der damit verbundenen oder nachfolgenden Service-Tätigkeiten (z.B. bei Vertrieb, Transport, Logistik, Wartung, Zubehörfragen, Upgrade u.s.w.) - zur Verfügung und können optimal genutzt werden. wisit schafft auf diese Weise ein unternehmensübergreifendes Netzwerk, das die Koordination der internen sowie externen Beteiligten an einem Leistungsprozess unterstützt. Abstimmungsfehler werden beseitigt, Brüche bzw. Schnittstellen überwunden und Reibungsverluste vermieden. Ein Unternehmen steigert seine Wertketten-Effektivität sowie -Effizienz sowohl nach innen als auch außen: Geschäftsprozesse können mit wisit besser, schneller, letztlich kostengünstiger ablaufen.

wisit ist besonders geeignet für Unternehmen, die serviceintensive Produkte herstellen, anbieten, installieren oder als Dienstleister allein für deren Service verantwortlich sind.

Ein Unternehmen kann interne Abteilungen, externe Vertriebs- sowie Service-Partner kundenorientiert koordinieren.

wisit ist eine Integrations-Plattform, die sämtliche Geschäftsprozesse gemäß dem Internet-Prinzip ortsunabhängig und unternehmensübergreifend verbindet und unterstützt.

Durch klare und eindeutige Entscheidungsbaumstrukturen kann bspw. eine Telefon-Hotline Lösungen für Kundenanfragen zielgerichtet und schnell finden.

Interne sowie externe Ressourceneinsätze - vor dem Hintergrund von Service-Level-Agreements zwischen einem Unternehmen und seinen Service- oder Vertriebspartnern - werden steuer- und nachvollziehbar.

wisit-Rollenkonzept

Um das Prinzip der Software wisit einleitend zu vermitteln, kann ein Rollenkonzept angewandt werden. In wisit können den Beteiligten bestimmte funktionale Rollen zugeordnet werden:

Der wisit-**Administrator** betreut das installierte wisit auf technischer Ebene. Über ihn werden bspw. die Zugriffsprivilegien der Systembeteiligten verwaltet.

Der wisit-**Coordinator** wird durch die Software unterstützt, alle Beteiligten eines Leistungsprozesses je nach Prozess-Status und Ablaufbelangen miteinander zu verbinden. Er steuert und koordiniert sämtliche über das System abgewickelten Prozesse. Somit ist er im Sinne eines modernen Prozess-Management der Prozess-Verantwortliche, der mit wisit Abläufe von Beginn bis Ende überschauen kann.

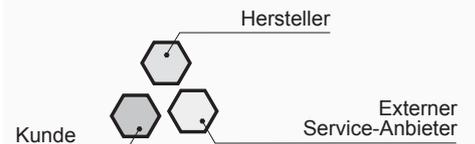
Der wisit-**Client** kann eine unternehmensinterne bzw. -externe Vertriebs- oder Service-Einheit sein, die den Kontakt zum wisit-Customer hält. Folglich ist der Client derjenige, an den der Customer sich im Falle einer Anfrage wendet. Für ihn nimmt der Coordinator eine jeweilige Prozess-Verknüpfung vor.

Der wisit-**Customer** richtet als der Kunde eine konkrete Anfrage - z.B. nach einer ersten Produktinstallation oder einem Folgeservice (z.B. wegen Reparatur oder Erweiterung) - an den wisit-Client. Die Kundenanfrage bedarf einer Lösung, die durch das System punktgenau gefunden werden kann.

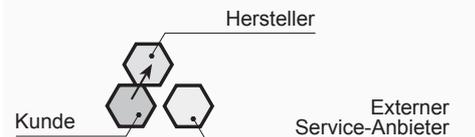
Der wisit-**Provider** wird durch den wisit-Coordinator der Lösung der jeweiligen Kundenanfrage zugeführt. Er kann z.B. ein Hersteller, Zulieferer oder/und Installateur von Hardware, Software oder/und Service-Leistungen sein.

Der durch die Kundenanfrage angestoßene Service-Prozess wird mit wisit effektiv und effizient koordiniert und gesteuert.

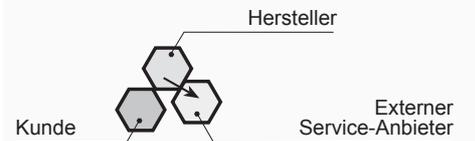
Ein einfaches Beispiel verdeutlicht Ihnen das wisit-Prinzip:



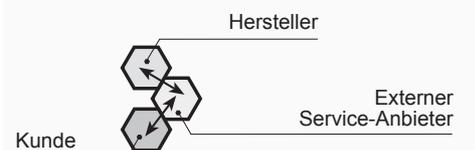
In der vorliegenden Konstellation gibt es einen Kunden, einen Hersteller sowie einen eigenständigen Service-Anbieter. Der Kunde hat bereits ein Produkt vom Hersteller erworben.



Der Kunde wendet sich wegen einer produktbezogenen Anfrage (z.B. Reparatur) an den Vertrieb des Herstellers.



Der Hersteller möchte diesen Kunden bestmöglich zufrieden stellen, hält allerdings aus Kostengründen keine Service-Unit vor.: Er leitet die Kundenanfrage als Service-Auftrag an einen geeigneten selbständigen Service-Anbieter weiter, mit dem er kooperiert.



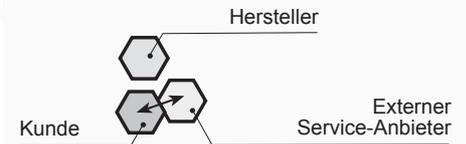
Der Service-Partner kontaktiert den Kunden, muss aber bspw. aufgrund von Brüchen in der Informationskette mehrfach beim Hersteller rückfragen. Es kommt durch erhöhten Abstimmungsbedarf zu Redundanzen sowie Zeitverzögerungen. Darüber hinaus ist es dem Hersteller nur bedingt oder überhaupt nicht möglich, den Service-Prozess zu überschauen sowie aktiv zu koordinieren.

Implementierung von wisit bei der easycash GmbH

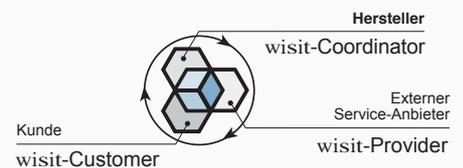
Unsere Software-Lösung wisit wird seit dem Jahr 2000 von der easycash GmbH, einer Tochter der Deutsche Bank AG, eingesetzt und koordiniert konzernübergreifend Einkauf, Vertrieb, Installation und Service (Wartung, Reparatur u.s.w.) des POS-Terminal-Geschäftes¹. Geschäftskunden können bei easycash POS-Terminals für ihre(n) Point(s) of Sale erwerben oder anmieten. Die Geräte werden nicht im Hause easycash hergestellt.

Die easycash GmbH ist derzeit der umsatzstärkste Netzbetreiber für den bargeldlosen Zahlungsverkehr in Deutschland. Im Jahr 2000 waren 138.000 POS-Terminals im Netzbetrieb von easycash angeschlossen.

Eine Software-Lösung für das umrissene POS-Terminal-Handling gab es vor der Integration von wisit bei easycash nicht: Die vormals abgewickelten Geschäftsabläufe zwischen Kunden, externen Service- und Installations-Anbietern liefen unkoordiniert nebeneinander ab, so dass mit wisit abgestimmte Prozesse geschaffen werden konnten. Es ergaben sich erhebliche Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen, die wir in einer Dokumentation zusammengefasst haben. Gem übersenden wir Ihnen diese detaillierteren Ausführungen zum Anwendungsbeispiel von wisit. Fordern Sie diese einfach bei uns an. Selbstverständlich geschieht dies mit Einverständnis des Referenzkunden, der easycash GmbH.



Letztlich löst der Service-Anbieter zwar die Kundenanfrage, wobei es *ohne* wisit aber zu Abstimmungsfehlern bzw. -problemen durch Informationsverluste oder -redundanzen kommen kann. Schlimmstenfalls nimmt der Hersteller hierdurch nur beschränkten oder verspäteten Einfluss auf Dauer, Qualität und damit Effektivität der Service-Leistung.



Mit wisit vernetzen Sie sämtliche Leistungspartner im Sinne der Lösung für den Kunden. Sie überschauen und steuern als wisit-Coordinator den gesamten Service-Prozess von Beginn an auf effektive und effiziente Weise: Die Kommunikationswege bleiben verknüpft, alle relevanten Informationen stehen den jeweils Berechtigten zur Verfügung, die Beteiligten und ihre Aktionen werden koordiniert. Sie behalten den Überblick und Einfluss auf die Abstimmung von Customer-Bedarf, externen Providern/Partnern und internen Abteilungen.

wisit sorgt für unternehmensübergreifende Informationsflüsse durch ein optimiertes Kommunikationsnetzwerk, von dem die Abläufe Ihres gesamten Portfolios profitieren können.

¹ POS-Terminal: Gerät am Verkaufsort (Point of Sale) zur Entgegennahme, Prüfung und Verbuchung einer bargeldlosen Karten-Transaktion.

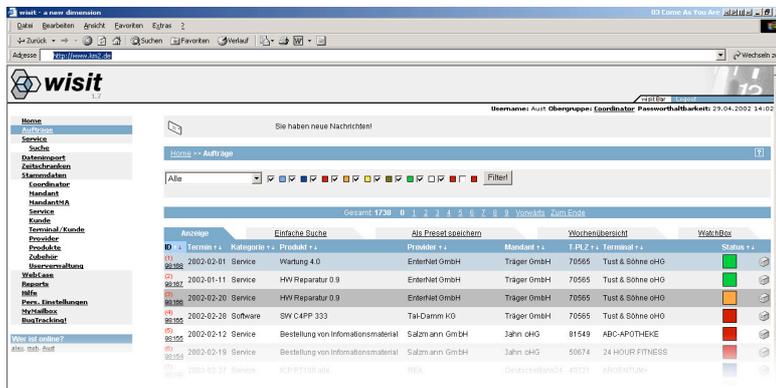
Die Version 2.0 von wisit zeichnet sich durch folgende Punkte aus:

- >> Ortsunabhängigkeit, da komplett browser-basiert (keine Client-Software notwendig), gemäß dem Internetprinzip: Der berechtigte User kann zu jeder Zeit, von jedem internetfähigen Rechner aus zugreifen.*
- >> Lückenloses Auftragstracking
- >> Zentralisierte Stammdatenverwaltung
- >> Reporterstellung (Kompatibilität mit MS-Excel)
- >> User- und/oder gruppenbezogene Privilegienverwaltung
 - >> Gruppen sowie Benutzerkreise sind unabhängig und lassen sich samt ihrer jeweiligen Zugriffsprivilegien frei anlegen
 - >> Mehrsprachigkeit auf Userebene
- >> Upload-/Downloadbereich
 - >> User- und gruppenbezogener Downloadbereich (z.B. Softwareupdate für Kunden)
- >> Online-Hilfe

Weitere Optionen:

- >> Userfreundlicher Knowledge-Bot als Erweiterung der Hilfsfunktionen
- >> Prozessbezogene Statusabfrage per SMS
- >> Erweiterter Datenimport
- >> Integration von e-Shop-Funktionen
- >> PDF-Datenexport (Acrobat Reader)
- >> Kommunikation per FAX und/oder Voice
- >> Weitergehende statistische Auswertungen
- >> Location Based Services
- >> PDA-Anbindung

* Es besteht die Option, das System in Verbindung mit Chipkartenlesern der Klasse 3 im High-Security-Bereich einzusetzen. Die vorteilhafte Ortsunabhängigkeit von wisit wird dadurch eingeschränkt.



Sie haben neue Nachrichten!

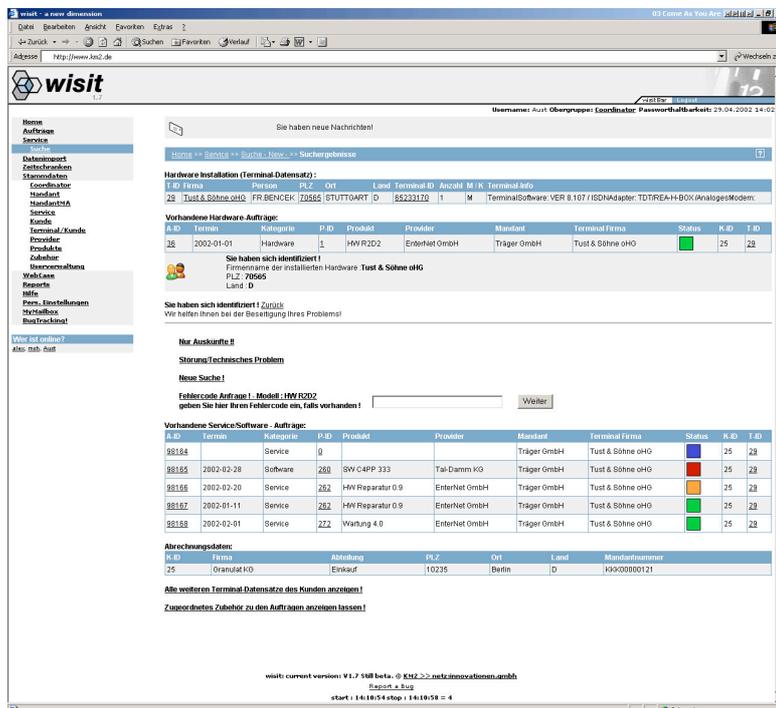
Home >> Aufträge

Alle

Gesamt: 1738

ID	Termin	Kategorie	Produkt	Provider	Mandant	T	PLZ	Terminal	Status
92386	2002-02-01	Service	Wartung 4.0	EntenNet GmbH	Träger GmbH	70565		Tust & Söhne oHG	Green
92387	2002-01-11	Service	HVY Reparatur 0.9	EntenNet GmbH	Träger GmbH	70565		Tust & Söhne oHG	Green
92388	2002-02-20	Service	HVY Reparatur 0.9	EntenNet GmbH	Träger GmbH	70565		Tust & Söhne oHG	Green
92389	2002-02-28	Software	SW CAPP 333	Tal-Damm KG	Träger GmbH	70565		Tust & Söhne oHG	Green
92390	2002-02-12	Service	Bestellung von Informationsmaterial	Salzmänn GmbH	Jahn oHG	81549		ABC-APOTHEKE	Red
92391	2002-02-19	Service	Bestellung von Informationsmaterial	Salzmänn GmbH	Jahn oHG	58874		24 HOUR FITNESS	Red
92392	2002-03-27	Service	KOP PT100 alle	REX	DeutscheBank24	49731		ARGENTUM	Red

Auftragsübersicht aller laufenden und/oder abgeschlossenen Prozesse



Sie haben neue Nachrichten!

Home >> SERVICE >> Suche... >> Suchergebnis

Hardware Installation (Terminal Datensatz):

ID	Firma	Person	PLZ	Ort	Land	Terminal-ID	Anzahl	M/K	Terminal Info
25	Tust & Söhne oHG	FR-BENCKE	70565	STUTTGART	D	55223120	1	M	TerminalSoftware: VER 3.107 / ISO/ANSIAdapter: TDTIREA-H-DUX/AnalogesModem:

Vorhandene Hardware-Aufträge:

ID	Termin	Kategorie	P-ID	Produkt	Provider	Mandant	Terminal Firma	Status	K-ID	T-ID
18	2002-01-01	Hardware	1	HVY R202	EntenNet GmbH	Träger GmbH	Tust & Söhne oHG	Green	25	28

Sie haben sich identifiziert!
Firmenname der installierten Hardware: Tust & Söhne oHG
PLZ: 70565
Land: D

Sie haben sich identifiziert! Zurück
Wir helfen Ihnen bei der Beseitigung Ihres Problems!

Nur Auskünfte!

Störung/Technisches Problem

Neue Suche!

Fehlercode Aufgabe 1 - Modell: HW R202
geben Sie hier Ihre Fehlercode ein, falls vorhanden!

Vorhandene Service-Software - Aufträge:

ID	Termin	Kategorie	P-ID	Produkt	Provider	Mandant	Terminal Firma	Status	K-ID	T-ID
92184		Service	0			Träger GmbH	Tust & Söhne oHG	Blue	25	28
92185	2002-02-28	Software	288	SW CAPP 333	Tal-Damm KG	Träger GmbH	Tust & Söhne oHG	Red	25	28
92186	2002-02-20	Service	262	HVY Reparatur 0.9	EntenNet GmbH	Träger GmbH	Tust & Söhne oHG	Green	25	28
92187	2002-01-11	Service	262	HVY Reparatur 0.9	EntenNet GmbH	Träger GmbH	Tust & Söhne oHG	Green	25	28
92188	2002-02-01	Service	222	Wartung 4.0	EntenNet GmbH	Träger GmbH	Tust & Söhne oHG	Green	25	28

Abrechnungsdaten:

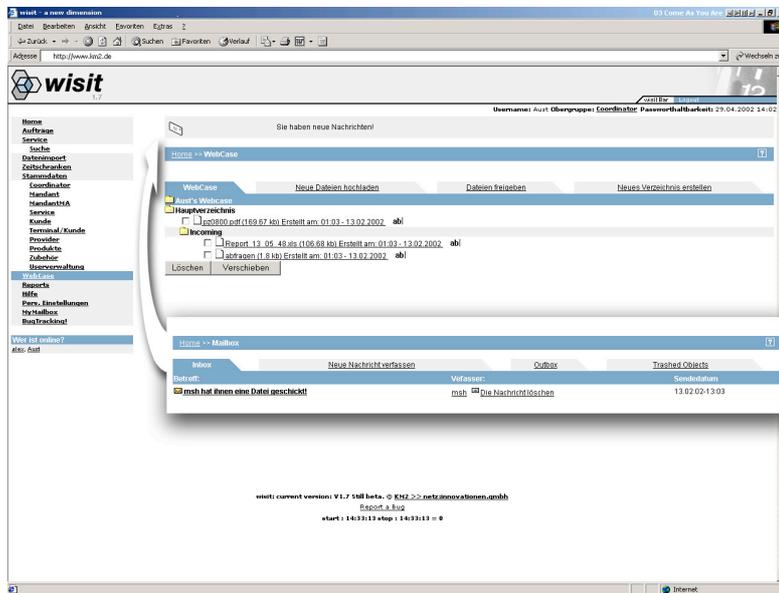
K-ID	Firma	Abteilung	PLZ	Ort	Land	Mandantnummer
25	Oranialt KG	Einkauf	10235	Berlin	D	K900000121

Alle weiteren Terminal Datensätze des Kunden anzeigen!

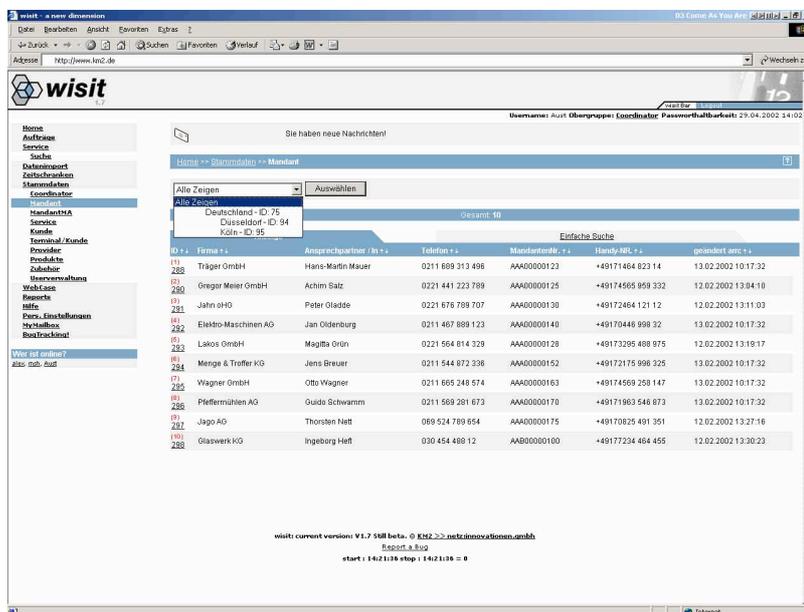
Zugeordnetes Zubehör zu den Aufträgen anzeigen lassen!

wisit current version: V1.7.148 beta. © 2012 >> nekt-innovationen GmbH
Report & Bug
start: 14:18:54 stop: 14:19:58 = 4
© wisit

Auftragsübersicht einer kundenspezifischen Hardware-Installation mit Folgeaktivitäten



Ausschnitt des Kommunikations-Moduls mit userbezogenem Datenaustausch



Administrative Stammdatenübersicht der Mandanten/Vertriebseinheiten

wisit a-zem dimension 03 Come As You Are

Adresse: http://www.linc.de

Wisit 1.7

Benutzername: Aust Übergruppe: Koordinator: Passwort: alt: barkeit: 29.04.2002 14:02

Sie haben neue Nachricht!

Home >> Stammdaten >> Mandant >> Details

Details Editieren Neuanlegen

Aufgrund des Basisdatensatzes können sie einen neuen Eintrag

Kerndaten:

Name	Firma	Abteilung	Funktion
Peter Glodde	John oHG	Absatz	Abteilungsleiter

Kommunikation:

Telefon	Fax	SMS (n)	Handy
0221 676 789 707	0221 676 789 706	R v. C H	+49 172 464 121 12

E-Mail: glodde@johr-ohg.com

Anschrift:

Strasse	Postleitzahl	Ort	Länderkennung
Fappeltallee 111	50224	Köln	DE

DG interne Daten:

Postleitzahl	DG Hauptfiliale	DG Filiale	Bankkennzahl
A	xxxx	xxxx xxxx	xxxxxxx

Mandantennummer:

Mandantennummer: AAA0000130

SAP Daten:

Sap Nummer: 2345

Bitte wählen Sie aus in welcher Gruppe sich der Datensatz befindet:

Deutschland (ID: 79)

Österreich (ID: 94)

Köln (ID: 95)

Eintragen

Stammdaten-Neuanlage