



Produktbeschreibung AAX²

Daten und Workflow Management System

Compax Software Development GmbH
Alpengasse 1/46, 1100 Wien
Tel : +43 699 16805151
Fax : +43 1 2081019
E-Mail: office@compax.at
Home: www.compax.at



Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung	3
2. Funktionsumfang	4
3. Spezielle Merkmale	6
4. Vorgehensmodell	8

Copyright 2007 Compax Software Development GmbH

Alle Rechte vorbehalten.

Kein Teil dieser Publikation darf in jeglicher Form oder in jeglicher Weise reproduziert, übertragen, zitiert, in einem Archivierungssystem gespeichert oder in eine andere Sprache übersetzt werden, ohne dass eine schriftliche Genehmigung von Compax vorliegt. Obwohl bei der Erstellung dieses Dokuments größtmögliche Vorsorge getroffen wurde, kann Compax keine Verantwortung übernehmen für Fehler oder Auslassungen oder auch für Schäden, die aus der Benutzung der Inhalte dieses Dokuments resultieren.

Die genannten Produkt- oder Firmennamen können Handelszeichen oder geschützte Handelszeichen anderer Unternehmen sein. Diese werden hier nur zu Zwecken der Erläuterung und zum Vorteil der Eigentümer verwendet, ohne die Intention, deren Rechte zu verletzen.

Die Verantwortung der Produktbeschreibung obliegt dem Produkthaus und Partner der Compax Software Development GmbH.

AAX²

1. Zusammenfassung

Bei der Anwendung AAX² handelt es sich um eine von der Compax Software Development GmbH entwickelte Anwendung, die bereits seit 10 Jahren produktiv eingesetzt wird und laufend neue Kunden und Einsatzgebiete gewinnt.

Sie wird kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert und stellt somit eine in höchstem Maß praxiserprobte Lösung bei der Unterstützung von Workflows und Prozessen dar. Insbesondere ist sie zur Steigerung der Effizienz bei der Auftrags- und Antragsbearbeitung geeignet.

Neben vielen weiteren Branchen stehen auch Telekommunikationsunternehmen im Fokus des potenziellen Anwenderkreises. Hierbei erfüllt AAX² die diesbezüglich gestellten Anforderungen auf einfache Art und Weise, um so hochkomplexe Prozesse zu unterstützen und zu optimieren. Sowohl architektonisch, als auch prozesstechnisch eignet sich das Produkt umfassend für den Einsatz unter hoher Last innerhalb aktueller Massenmärkte.

Aufgrund der überragenden Flexibilität und Zuverlässigkeit konnte AAX² neben dem Telekommunikationsmarkt viele weitere Märkte erfolgreich bedienen.

AAX²

2. Funktionsumfang

Der Funktionsumfang der Anwendung umfasst unter anderem:

- Datenverwaltung

Als flexible und anpassbare Lösung ist das System für den Umgang mit Kundenstammdaten jeglicher Art überaus geeignet. Ein ausgeklügeltes Customizing-Konzept erlaubt dabei eine einfache und schnelle Anpassung an die individuell vorhandenen Datenstrukturen und Anforderungen.

- 100% webfähige, moderne GUIs

Die Datenerfassung wird durch eine stets flexible, intuitive und leicht zu bedienende webfähige Oberfläche unterstützt. Im Hinblick auf die langjährige Erfahrung mit web-basierten GUIs (Graphical User Interfaces) stellen modernste Technologien und hohe Konfigurierbarkeit eine extrem rasche Umsetzung und eine einfache Wartung zum Einsatz.

- Workflowengine

Die im Zuge der Auftragsabwicklung anfallenden Prozesse jeder Art werden durch das zentrale Steuerorgan, der Workflowengine, wirkungsvoll gesteuert. Das System kann praktisch jeden Prozess nur durch Konfiguration optimal unterstützen. Der graphische Workflow-Designer macht die Konfiguration des Systems einfach und effizient.

- Schnittstellen

Das über Jahre hinweg entwickelte, praxiserprobte und ständig optimierte Schnittstellenkonzept ermöglicht die Integration beliebiger vorhandener Systeme und fügt sich somit organisch in die bestehende Systemlandschaft ein. Mehr noch, in vielen Fällen fungiert das AAX als optimale weil höchst flexible Verbindung zwischen diversen vorhandenen Systemen. Gerade in heterogenen und gewachsenen Strukturen können damit rasch Synergien und Optimierungspotentiale genutzt werden.

Die reichhaltige Erfahrung der Entwickler des Systems mit Schnittstellen jeder Art, sowie der Einsatz von state-of-the-art Technologien, stellen extrem kurze Realisierungszeiten und gleichzeitig zuverlässige Funktionalität sicher.

AAX²

2. Funktionsumfang

- Kommunikation

Sämtliche Interaktionen, sowie die Kommunikation mit dem System werden beständig dokumentiert. Geboten werden unter anderem:

1. Möglichkeit der Einbindung der Telefonanlage bzw. von IVR Systemen
2. Scanning-Client für die Erfassung von Kommunikation per Fax oder Brief
3. Generierung von vielfältiger Kundenkommunikation per E-Mail, Brief, Fax oder SMS
4. Umfangreiche Funktionalität für die Erstellung von Aussendungen und Serienbriefen bzw. E-Mails
5. Steuerung von Outbound-Call Aktionen etc.

- Dokumentenmanagement

Das AAX² bietet umfangreiche Funktionalität für die Erstellung und das integrierte Management von komplexen Dokumenten. Der optionale „Scanningclient“ erlaubt auch die direkte Integration von eingehender Kommunikation per Fax oder Brief.

- Reporting und ad-hoc Abfragen

Die gut strukturierten und hoch performanten Datenstrukturen des AAX² ermöglichen die Definition von frei konfigurierbaren Reports, basierend auf dem reichen Datenbestand des Gesamtsystems. Deren Verfügbarkeit ist jederzeit online gegeben. Ferner ist es jedoch auch möglich deren Erstellung mittels eines detaillierten Zeitplans zu steuern.

Die Unterstützung verschiedenster Datenformate (Adobe PDF, CSV, MS Excel, XML) garantiert die reibungslose Verwendung der Reports. Neben statischen Berichten bietet das ad-hoc Modul die Möglichkeit der Erstellung weiterer Abfragen. Hierbei kann aus vielfältigen Kriterien ohne Programmieraufwand gewählt werden.



AAX²

3. Spezielle Merkmale

Im Folgenden wird auf weitere Funktionalitäten und erweiterte Merkmale im Speziellen eingegangen.

- Praxiserprobt in unterschiedlichen Branchen

Bislang konnte AAX² in zuweilen äußerst komplexen Umgebungen erfolgreich integriert werden. Hierbei werden ganz unterschiedliche Fälle der Auftrags- und Antragsabwicklung in verschiedenen Branchen unterstützt. Seit dem initialen Deployment 1997 konnte dabei die Anwendung auch in turbulenten Zeiten der Telekomliberalisierung bestehen und das volle Optimierungspotenzial ausschöpfen.

Alle Anwender setzen das System als zentrale Plattform für die Kommunikation und Interaktion mit ihren Kunden ein. Die unangefochtene Zuverlässigkeit und die umfassende Funktionalität sind dabei unerlässlich und werden von AAX² geliefert.

- Flexibilisierung und kurze Reaktionszeiten.

Durch die gebotene hohe Konfigurierbarkeit lassen sich sämtliche Datenstrukturen schnell und absolut flexibel auf die konkreten Bedürfnisse abstimmen. Struktur, Transparenz und Performanz stellen die zentralen Umsetzungsaspekte jeder Installation dar und ermöglichen den stets einfachen Umgang mit den individuellen Daten.

Dringende Anforderungen werden hierbei von den Compax Mitarbeitern aufgrund deren langjährigen Erfahrung mit der höchsten Professionalität bearbeitet und als solche ernst genommen.

- State-of-the-art Technology

In allen Bereichen des Systems kommen modernste Technologien zum Einsatz. Dieser Grundsatz erstreckt sich unter anderem von den zugrunde liegenden Datenbanken (Oracle, DB2, SQL-Server) über die Java 1.5 Frontends bis hin zum Einsatz von JSF™, EJB.



AAX²

3. Spezielle Merkmale

- Ortsungebundene web-based GUI

Die Benutzeroberfläche kann sowohl als fat, wie auch als thin-Client genutzt werden. In Umgebungen mit speziellen Rahmenbedingungen und Anforderungen wird dadurch idealerweise nicht mehr als ein Browser als Voraussetzung an die jeweiligen Systeme betrachtet. Der ease-of-use Faktor ist dadurch ungeschlagen und der zeitliche Faktor bei einer Inbetriebnahme der Client Architektur bei Bedarf zu vernachlässigen.

- Plattformunabhängig und skalierbar

Als zentraler Baustein der Datenhaltung können alle Varianten der technische fortgeschrittenste Datenbanksysteme wie Oracle, SQL-Server, DB2 etc. eingesetzt werden . Die hierdurch erreichte Skalierbarkeit ist am Markt unübertroffen. Gleichermaßen ermöglicht die auf JBoss, Apache oder Bea Weblogic basierte Infrastruktur ein Deployment auf nahezu sämtlichen aktuellen Architekturen und Systemen. Dieses Konzept wird durch ein bei Bedarf gebotenes Load-Balancing und Clustering abgerundet.

- Mehrsprachigkeit

Sämtliche GUIs sind (über vom Kunden bearbeitbare property files) in beliebig vielen Sprachen verfügbar und stellen somit auch an dieser Stelle keinerlei Hindernis bei der Implementierung dar.

- Integrierte Lösung

Insofern die Anwendung komplett aus einer Hand geliefert wird besteht keinerlei Risikofaktor durch etwaige Integrationen von Drittprodukten. Darüber hinaus gewährleistet die umfassende Anpassbarkeit durch Compax auch für die Zukunft die notwendige Sicherheit beim Einsatz des Systems.

AAX²

4. Vorgehensmodell

Die übliche Vorgehensweise bei der Implementierung des AAX² sieht wie folgt aus:

1. Einsatz der AAX² Grundmodule je nach Wahl bestehend aus
 - Datenverwaltung
 - der zentralen Workflow Engine
 - dem Interface Manager zur Bedienung aller notwendigen Schnittstellen
 - den Dokumentenmanagement und Kommunikationsmodulen
 - die Reporting und ad-hoc Abfragen
2. Customizing gemäß den Anforderungen des Kunden
 - Customizing der Datenstrukturen
 - Anpassung der GUIs für Auftragserfassung etc.
 - Konfiguration und Implementierung der Workflows gemäß den Prozesse
 - Realisierung aller notwendigen Schnittstellen gemäß Stufenplan
3. Einschulung
 - Einschulung für Systemadministratoren & Keyuser
 - Einschulung für die Anwender, nach dem Train-the-Trainer Ansatz
4. Support
 - Abschluss eines Support und Wartungsvertrages für Hotline bzw. 2nd/3rd Level Helpdesks bzw. die Sicherstellung von Ressourcen für Erweiterungen