

## OmniCase



Spätestens wenn es ums Bezahlen geht, wird es komplex. Die Kunden rufen an, schreiben Briefe und Emails, weisen jegliche Schuld von sich. Da gilt es die Übersicht zu bewahren und angemessen zu reagieren. Wenn sich ein Kunde entschuldigt und schwört, dass es nie wieder vorkommt, kann ein Blick ins Case Management verraten, dass er diesen Schwur schon fünf Mal abgelegt hat.

In einer Welt, die zunehmend komplexer wird und in der Kommunikation omnipräsent ist, lassen sich Dienstleistungen geographisch und zeitlich verschieben. Teamwork wird weltumspannend möglich. Und wo Menschen zusammenarbeiten, braucht es Koordination. Omnitron liefert Werkzeuge dazu: beispielsweise ein mandantenfähiges Case Management.

Mit einem Case Management haben Sie Ihre Kundenkontakte im Griff. Ob Ihr Kunde im Call-Center anruft und sich beschwert, ob der Techniker vor Ort meldet, dass der Kunde abwesend ist, ob der Lieferant meldet, dass das benötigte Ersatzteil erst nächste Woche geliefert werden kann – was auch geschieht, Sie behalten die Übersicht.

### Einsatz in der Stadt Biel

Abfallsünder sind ganz speziell anspruchsvolle Kunden. Das Strasseninspektorat Biel hat einige davon. Fundstücke werden soweit möglich ihrem ehemaligen Besitzer zugeordnet, worauf dieser mit einem Brief darauf aufmerksam gemacht wird, dass sein Verhalten als unsportlich empfunden wird. Bei schweren Fällen oder Wiederholungstätern liegt dem Brief eine Rechnung bei.



### Einsatz in Lyon: AlloTaxi

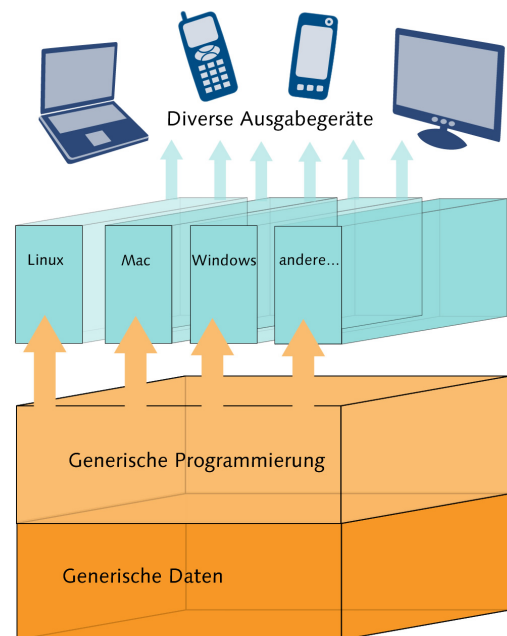
Die gesamte Administration der Zentrale von AlloTaxi läuft über einen Intranet Webserver. Hier findet man die klassische Palette von Administrationsaufgaben: so werden Fahrten fakturiert, Chauffeure verwaltet und Parameter der Disposition angepasst.

Neben Standard-Funktionen wie Suchen, Erfassen und Mutieren von Chauffeur- und Kunden-Daten können Rechnungen als PDF erzeugt sowie Excel-Listen für Kunden und Buchhaltung exportiert werden.



## Plattformunabhängigkeit

Omnitron schreibt Programme nach Möglichkeit so, dass sie auf verschiedenen Plattformen laufen (Windows, Mac, Linux etc.). Software, die überall läuft, ist nicht nur einfacher zu pflegen, sondern schafft auch deutlich weniger Abhängigkeiten. Der Aspekt Investitionsschutz darf dabei nicht unterschätzt werden: portable Software stirbt nicht, wenn sich die Umgebung ver-



## Flexible Softwarearchitektur

Wo immer administrative Prozesse anfallen, hilft die Informatik bei deren Bewältigung. Manchmal gerät das Datenmodell zu einfach, der Programmierer hat die Bedürfnisse falsch verstanden oder der Fuss ist gewachsen und der Schuh passt nicht mehr. Um solche Probleme zu vermeiden, hat Omnitron eine Softwarearchitektur (Framework) entwickelt, die auf Flexibilität ausgerichtet ist.

Das bedeutet für Sie: mit der Benutzung von Omni-Case dürfen Ihre Wünsche wachsen. OmniCase passt sich diesen Wünschen an und kann mit ihnen wachsen.

Omnitron setzt bei der Implementierung von Projekten auf Standard-Komponenten. Damit erreicht Omnitron

- hohe Flexibilität,
- hohe Qualität der Software,
- aktuelle Technologie (state of the art),
- hohe Stabilität.

ändert. Auch umgekehrt: portable Software behindert eine Anpassung an eine veränderte Umwelt nicht. Die zentrale Stütze für Unabhängigkeit heisst Java. Java wurde als Werkzeug für die Webprogrammierung (Applets) bekannt, bringt aber als Web-unabhängige Programmiersprache deutlich mehr Nutzen. Endlich ist es möglich, umfangreiche Projekte effizient zu realisieren, ohne sich an eine Plattform zu binden.

© Omnitron, September 2007

## Kontakt:

Omnitron  
Engineering & Software  
Peter Zankl  
Unterer Quai 35  
2502 Biel-Bienne  
Tel: +41 (0) 32 325 35 53  
Fax: +41 (0) 32 325 35 54  
www.omnitron.ch  
info@omnitron.ch