

# Kurzbeschreibung Beschwerdemanagementsoftware tellme 7





## 0. Inhalt

0. Inhalt.....	2
1. Allgemeines zum Ideen- und Beschwerdemanagement.....	2
2. Allgemeines zur Software tellme.....	2
3. Leistungsumfang der Software tellme / Überblick.....	3
4. Verwaltung der Kunden.....	4
5. Eingabe und Verwaltung der Meldungen.....	5
6. Datenimport von Kunden und Meldungen aus einem Internetformular.....	6
7. Ausdruck und Weiterleitung der Meldungen.....	7
8. Anzeige, Auswahl und Filtern von Meldungen.....	8
9. Digitale Akte / Bearbeitungsverlauf / Bearbeitungsprotokoll.....	9
10. Mein tellme.....	10
11. Serienbrieffunktion - Nutzung von Vordrucken.....	11
12. Auswertungen und Berichte.....	11
13. Grafische Auswertungen.....	13
14. Technisches / Systemvoraussetzungen.....	14
15. Kontakt.....	14

## 1. Allgemeines zum Ideen- und Beschwerdemanagement

Ein wesentliches Element des Qualitätsmanagements stellt die verstärkte Kundenorientierung dar. Um dieses Ziel zu erreichen, wird das Instrument „Beschwerdemanagement“ eingesetzt. Hierbei geht es u.a. darum, durch Ideen, Anregungen oder Beschwerden der Kunden möglichst neue Erkenntnisse zu erhalten, wie die eigenen Produkte und Prozesse verbessert werden können.

Die Beschwerden der Kunden müssen stets ernst genommen werden und stellen gleichzeitig ein außerbetriebliches Vorschlagswesen dar. Die Qualität des Beschwerdemanagements kommt auch dadurch zum Ausdruck, dass die Kunden innerhalb kürzester Zeit eine Rückmeldung über den derzeitigen Sachstand bzw. eine Mitteilung über das weitere Verfahren erhalten. Die Kunden brauchen dabei nicht mehr den zuständigen Ansprechpartner suchen, sondern können sich direkt an das Beschwerdemanagement wenden.

Um die umfangreichen Informationen des Beschwerdemanagements verwalten zu können, ist eine EDV-technische Unterstützung aller anfallenden Aufgaben erforderlich. Nur so wird sichergestellt, dass alle Beteiligten Zugang zu den eingereichten Sachverhalten und den aktuellen Bearbeitungsständen haben. Die weiteren Vorteile einer EDV-Unterstützung des Beschwerdemanagements ergeben sich durch die folgenden Ausführungen in dieser Beschreibung.

## 2. Allgemeines zur Software tellme

tellme ist bei einem kompletten Leistungsumfang besonders anwenderfreundlich zu bedienen.

Mit tellme können sämtliche Aufgaben des Beschwerdemanagements lückenlos und komfortabel erledigt werden. So haben Sie alle Meldungen und Bearbeitungsschritte umfassend und professionell im Griff. Sie brauchen nicht nach unerledigten Meldungen suchen: tellme zeigt Sie Ihnen. Auf Wunsch schon beim Programmstart.

Und die Meldungen lassen sich vielfältig auswerten: Schließlich bedeutet ein „aktives“ Beschwerdemanagement auch, aus den vorhandenen Beschwerden zu lernen und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.



### 3. Leistungsumfang der Software tellme / Überblick

Die Beschwerdemanagement-Software tellme bietet u.a. folgende Funktionen/Vorteile:

- Besonders anwenderfreundliche Bedienung der Software
- Erfassung und Verwaltung aller Kunden und Meldungen
- Durchgängige Ampelfunktion zur Visualisierung des Meldungsstatus in allen Übersichten
- Automatische E-Mail-Weiterleitung der Meldungen an alle beteiligten Personen
- Digitale Akte: Verwaltung und Dokumentation aller Bearbeitungsschritte
- Speicherung aller Dokumente direkt in der tellme-Datenbank. So haben alle tellme-Anwender im Rahmen der eingestellten Berechtigungen Zugriff auf alle Dokumente
- Automatische Protokollierungen, z.B. wenn jemand ein Wiedervorlagdatum oder den Zuständigen ändert.
- Lösungsdatenbank: Hilfestellung bei der Eingabe der Meldungen
- Definition von bis zu 25 eigenen Erfassungsfeldern incl. der jeweiligen Stammdatenverwaltung für Ihre eigene Meldungsmaske.
- „Mein tellme“: Persönliche Masken, Übersichten und Auswertungen, bei denen die Datengrundlage auf Teilbereiche variabel reduziert werden kann
- Umfangreiche Suchfunktionen und komfortable Filterfunktionen
- Umfassende Termin- und Wiedervorlageverwaltung
- Online-Erfassung: Meldungen über ein Internet-Formular können automatisch in tellme importiert werden
- Umfassende Auswertungsmöglichkeiten in Berichts- und Grafik-Form
- Sonderauswertungen: Beliebige Verknüpfung von Auswertungen
- Auswertungen hinsichtlich der Bearbeitungszeiten
- Warnmeldungen: Automatische Anzeige von offenen Meldungen (auf Wunsch schon beim tellme-Programmstart)
- Variable Layouts für den Meldungsdruck
- Sammel- und Untermeldungen: Es können Sammelmeldungen mit beliebig vielen Untermeldungen erstellt werden.
- Qualitätsmanagement / Ursachenanalyse
- Serienbrief-Funktion z.B. für die automatische Erstellung von Eingangsbestätigungen oder anderer Briefe.
- Mehrfachfunktionen: Eine Aktion für beliebig viele Meldungen starten
- Einseitiger Managementbericht mit allen wichtigen Fakten



- Verknüpfung sämtlicher Masken, Übersichten und Auswertungen. So kann in allen Daten per Doppelklick in weitere Details „abgetaucht“ werden.
- In Planung: tellme7-IPhone-App, mit der die Kunden ihre Beschwerdemeldungen übermitteln können. Und diese Daten können dann in tellme automatisch importiert werden

### 4. Verwaltung der Kunden

Nr.	Datum	Wiedervorl.	Mitarbeiter Stichwort	Zuständig
7820	04.01.2011	20.01.2011	Albers Lieferzeit	Deubner
7815	03.01.2011	25.01.2011	Fischer Straßenlaterne	Deubner
7812	03.01.2011	25.01.2011	Schmitt Produkt SG 100 defekt	Dolf
7804	03.01.2011	17.01.2011	Fischer Gehwegschäden	Deubner
7796	03.01.2011		Jaletzny Reinigung Gehweg	Maus

Für die Verwaltung der Kunden steht eine umfassende Adressdatenbank zur Verfügung. Zu jedem Kunden werden automatisch auch die bisherigen Meldungen angezeigt. Über die Ampelfunktion lässt sich leicht der aktuelle Status der Meldungen erkennen (erledigt, in Bearbeitung, Wiedervorlagetermin abgelaufen).

Bei Neueinträgen von Kunden prüft tellme, ob bereits Kunden mit diesem Namen vorhanden sind und zeigt diese in einer Liste an. Der „richtige“ Kunde kann dann per <Doppelklick> übernommen werden.

Wenn bei einem Kunden eine E-Mail-Adresse eingetragen ist, kann diesem automatisch eine E-Mail gesendet werden. Hierfür stehen dann auch mehrere Vordrucke zur Verfügung. Diese können selber mit Microsoft Word erstellt und bearbeitet werden, so dass z.B. Eingangsbestätigungen, Zwischennachrichten oder Erledigungsschreiben schnell versendet werden können.

Für Meldungen, die online über ein Beschwerdeformular eingehen, steht eine komfortable Import-Funktion zu Verfügung. So müssen keine Daten „von Hand“ eingegeben werden und das Online-Formular stellt für die Kunden ein weiteres Serviceangebot dar.



## 5. Eingabe und Verwaltung der Meldungen

The screenshot shows the 'tellme 7 - Beschwerdemanagement' application window. The main area displays a complaint entry form for case number 7815. The form is organized into several sections:

- Header:** 'Meldungen' with a count of 2992.
- Form Fields:**
  - Fall-Nr.:** 7815
  - Kunde:** Igelbrink, Heinz
  - Aufgenommen von:** Fischer, Heinz
  - Eingangsart:** Telefon
  - Art:** Beschwerde
  - Datum Meldung:** 03.01.2011
  - Eingang:** 03.01.2011
  - Eingang BSM:** 03.01.2011
  - Erfassung:** 06.01.2010
  - Wiedervorlage:** 25.01.2011
  - Erledigung:** (empty)
  - Status:** noch 3 Tage (highlighted in yellow)
  - Eigenes Feld 1:** (empty)
  - Weiteres eigenes Feld:** (empty)
  - z.B. Bezirk:** (empty)
  - Produktnummer:** (empty)
  - Region:** (empty)
- Additional Information:**
  - Stichwort:** Straßenlaterne
  - Kategorie:** Straßenbeleuchtung: Störfallreparatur an Einzelstandorten
  - Sachverhalt:** Die Straßenlaterne vor dem Haus Nr 34 brennt seit 1 Woche nicht mehr. Herr Igelbrink bittet um schnelle Behebung.
  - Zuständig:** Deubner, Monika
  - Auftrag:** Mit der Bitte um Überprüfung und Rückmeldung an die Beschwerdestelle bis zum 25.01.2011.
  - Kopie 1:** Leber, Heinz; zur Kenntnis
  - Kopie 2:** Albers\_S, Stefan; zur Kenntnis
  - Kopie 3:** Alstenhoff, Markus; bitte um Stellungnahme

Jede eingehende Idee, Anregung oder Beschwerde wird in tellme als separate Meldung erfasst. Hierbei stehen umfangreiche Eingabemöglichkeiten zur Verfügung. Erforderliche Plausibilitätsprüfungen bei den Datumseingaben (z.B. Wiedervorlage oder Erledigung) sind selbstverständlich ebenso integriert wie zahlreiche Eingabehilfen (Voreinstellung von Standardeinträgen, Einfügen des aktuellen Datums über Schaltfläche oder Aufruf eines kompletten Kalenders).

Der aktuelle Status einer Meldung wird durch eine durchgängig in tellme integrierte Ampelfunktion dargestellt. Diese Ampelfunktion finden Sie in allen Meldungen, Übersichten und auch allen Auswertungen.

Die Meldungen können Kategorien zugeordnet werden. Diese Zuordnung zu Ihrer eigenen Kategorien-Liste ist für statistische Auswertungen erforderlich. Die Kategorien sind 2-stufig, d.h. es gibt eine Haupt- und eine Unterkategorie.

Für die Erledigung der Meldungen gibt es jeweils eine eindeutige Zuständigkeitsangabe. Darüber hinaus können auch weitere Personen beteiligt werden. Die Meldungen werden dann automatisch an die gewünschten Personen per E-Mail weitergeleitet.

Neben den Standardfeldern für die Meldungserfassung stehen Ihnen insgesamt 25 weitere Datenbankfelder zur Verfügung. Diese können Sie selbständig benennen und auch die entsprechenden Eingabemöglichkeiten für alle Felder selber hinterlegen. So erhalten Sie Ihre völlig eigene Erfassungsmaske mit allen wichtigen Daten, die selbstverständlich auch umfassend ausgewertet werden können.



Alle Aktivitäten bzw. der komplette Schriftverkehr in Bezug auf eine Meldung werden als Bemerkungen in einer „Digitalen Akte“ gespeichert. Somit ist für alle Beteiligten immer nachvollziehbar, „wann wer was“ gemacht hat. Zudem werden in der „Digitalen Akte“ auch Protokolleinträge verwaltet, z.B. wenn ein Benutzer ein Wiedervorlagdatum geändert hat.

Mit Hilfe einer Serienbrieffunktion können sämtliche Daten einer Meldung in Vordrucke übertragen werden, die Sie selber gestalten und einrichten können. So können z.B. automatisch Eingangsbestätigungen oder Zwischennachrichten erstellt werden.

Eine Lösungsdatenbank gibt Ihnen schon bei der Eingabe der Meldungen eine Hilfestellung hinsichtlich der möglichen zuständigen Mitarbeiter oder der weiteren Vorgehensweise. Diese Lösungsdatenbank kann von Ihnen selber gepflegt und generell oder fallbezogen eingeschaltet werden.

## 6. Datenimport von Kunden und Meldungen aus einem Internetformular

Neben dem Angebot an ihre Kunden, die Beschwerdemeldungen z.B. per Telefon, Telefax oder Post einreichen zu können, erfolgt die Datenübermittlung heutzutage in vielen Fällen über das Internet bzw. E-Mail. Wenn Sie nun ihren Kunden ein entsprechendes Internetformular auf ihrer Homepage bereitstellen, über das die Beschwerdemeldungen erfasst und an sie weitergeleitet werden können, dann können Sie diese Meldungen automatisch in tellme importieren. Ein Abtippen oder Kopieren von Daten aus den Online-Meldungen ist somit nicht erforderlich.

Beim Datenimport der Daten aus dem Internetformular in tellme prüft tellme zudem automatisch, ob der entsprechende Kunde schon im System vorhanden ist oder ob dieser neu angelegt werden muss. Anschließend kann die Meldung in tellme weiterbearbeitet werden, als wäre diese manuell eingegeben worden.

Dieser Datenimport ist für alle gängigen E-Mail-Programme (z.B. Microsoft Outlook, GroupWise, Lotus Notes) realisiert.



tellme 7 - Beschwerdemanagement

Datei tellme

Schließen

Formular

### Daten aus Internetformular/E-Mail importieren

Aktuell ausgewählter Kunde	
Anrede:	Herr
Vorname:	Heinz
Name:	Igelbrink

Datenimport starten...

Kunde aus Formular/E-Mail	
Anrede:	Herr
Vorname:	Franz
Name:	Müller
<input type="button" value="Kunde in tellme schon eingetragen?"/>	
Anschrift:	Hauptstraße 191
Plz, Ort:	12345 Berlin
Telefon:	01234/56789-0
Telefax:	01234/56789-99
E-Mail:	mueller@beschwerdemanagement.info

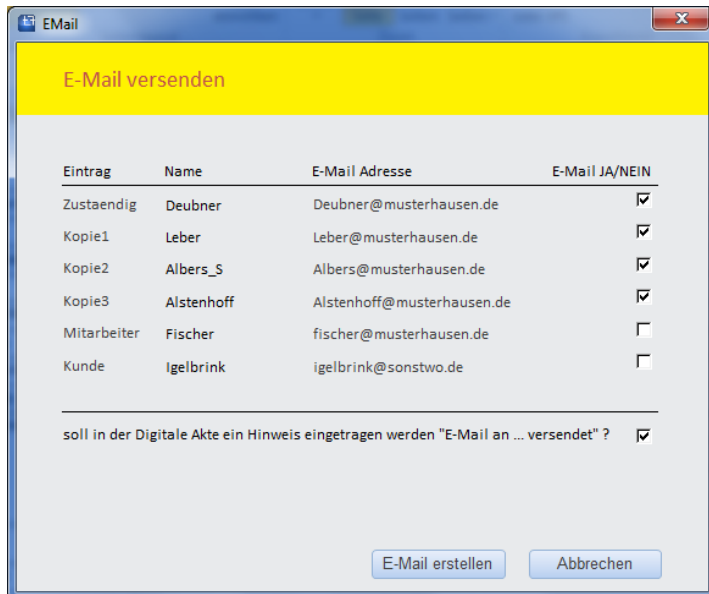
Meldung aus Formular/E-Mail	
Art:	Lob
Datum:	22.01.2011
Mitteilung:	Die Software tellme ist wirklich einfach zu bedienen. Zudem stehen hilfreiche Tools wie diese E-Mail-Importfunktion zur Verfügung.

es wird ein neuer Kunde angefügt      es wird ein neuer Kunde incl. der neuen Meldung angefügt      zum aktuellen Kunden wird eine neue Meldung angefügt

## 7. Ausdruck und Weiterleitung der Meldungen

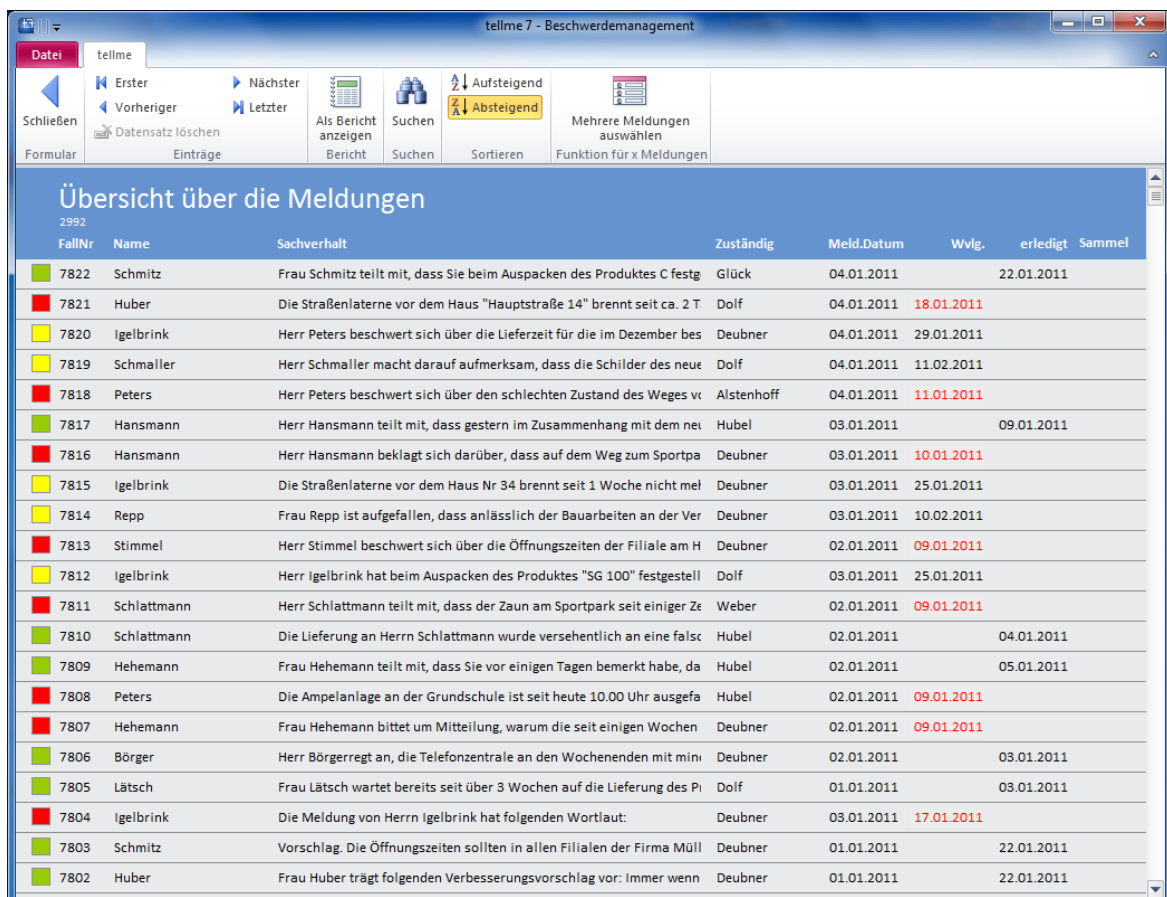
Alle Meldungen können variabel in verschiedenen Layouts ausgedruckt werden. Hierbei stehen zudem mehrere Druckvarianten zur Verfügung; z.B. kann „lediglich“ die eingetragene Meldung oder aber auch die Meldung mit dem bisherigen kompletten Bearbeitungsverlauf (Digitale Akte: wer hat was in dieser Angelegenheit unternommen) gedruckt werden.

Alle Meldungen können selbstverständlich als PDF-Datei per E-Mail weitergeleitet werden. Als Empfänger der E-Mail werden automatisch alle an der Meldung beteiligten Personen voreingestellt. Durch einfaches Ankreuzen der entsprechenden Empfänger wird die E-Mail mit allen Empfängeradressen erzeugt. Auf Wunsch wird auch noch im Bearbeitungsverlauf der Meldung ein Eintrag vorgenommen, wann und an wen die Meldung per E-Mail versendet wurde.



## 8. Anzeige, Auswahl und Filtern von Meldungen

Ein ganz besonders wichtiger Aspekt ist es, alle eingegebenen Daten einfach, schnell und komfortabel verwalten zu können. Hierzu gehören z.B. umfangreiche Such- und Filterfunktionen. Über die eingebaute Ampelfunktion ist zudem für jeden Fall ersichtlich, in welchem Bearbeitungsstatus sich der Fall derzeit befindet.





Mit Hilfe dieser Übersichten über alle bzw. alle ausgewählten Meldungen haben Sie stets einen komfortablen Überblick über die Meldungen. Sie stellen somit einen zentralen Baustein der Software tellme dar.

In diesen Übersichten steht Ihnen zur Arbeitserleichterung auch eine „Mehrfach-Funktion“ zur Verfügung. Damit können z.B. gleichlautende Einträge in beliebig vielen Digitalen Akten vorgenommen oder bei mehreren Meldungen gleichzeitig ein Erledigungsdatum gesetzt werden. Ein Aufrufen der einzelnen Meldungen ist dann nicht notwendig.

## 9. Digitale Akte / Bearbeitungsverlauf / Bearbeitungsprotokoll

Alle Aktivitäten bzw. der komplette Schriftverkehr in Bezug auf eine Meldung werden als Bemerkungen gespeichert. Somit ist für alle Beteiligten immer nachvollziehbar, „wann wer was“ gemacht hat. Alle Bemerkungen werden mit dem Datum und dem Namen des Mitarbeiters versehen. Häufig verwendete Standard-Bemerkungen wie z.B. „die Meldung wurde per E-Mail an die zuständige Person weitergeleitet“ können aus den Stammdaten ausgewählt und automatisch eingetragen werden.

The screenshot displays the 'tellme 7 - Beschwerdemanagement' application window. The main area is titled 'Digitale Akte' and shows two entries for case number 7815. Each entry includes a date, a staff member name, a keyword, and a description of the action taken. The first entry is dated 22.01.2011 and involves an email sent to several recipients. The second entry is dated 23.01.2011 and involves a response letter to Herr Igelbrink. Both entries have a 'Link erstellen...' button and an 'Anlage (Datei)' field with a file icon.

Item	Datum	Mitarbeiter	Stichwort	Anlage (Datei)	Bemerkung
10	22.01.2011	Bick	E-Mail gesendet		Fall per E-Mail versendet an: Deubner@musterhausen.de; Leber@musterhausen.de; Albers@musterhausen.de; Alstenhoff@musterhausen.de
12	23.01.2011	Bick	Antwortschreiben	X:\tellme\Dokumente\7815\23_01_2011.doc	Antwortschreiben an Herrn Igelbrink mit dem Inhalt, dass die Straßenlaterne in der kommenden Woche repariert wird. [Im Feld Anlage (Link) ist ein Link auf das Originalschreiben hinterlegt] [Im Feld Anlage (Datei) befindet sich das Originalschreiben / Öffnen per Doppelklick]

Des Weiteren kann für jede Bemerkung eine Anlagendatei angegeben werden. Diese Anlagendateien können eingescannte Briefe, Zwischennachrichten, Erledigungsschreiben, interne Vermerke oder z.B. Bilder sein. Für jede Meldung ist somit der komplette Schriftverkehr in Form einer digitalen Akte verfügbar.



Es kann jederzeit ein kompletter Überblick über den Sachverhalt und alle bisherigen Arbeitsschritte incl. der erstellten Antwortschreiben an den Beschwerdeführer gewonnen werden. Dieses ist insbesondere bei einer dezentralen Datenerfassung/Beschwerdebearbeitung von Bedeutung, da so alle Beteiligten immer auf dem aktuellen Stand sind.

### 10. Mein tellme

Die Funktion „Mein tellme“ ermöglicht es, dass Benutzer nur nach bestimmten Kriterien gefilterte Daten einsehen und bearbeiten dürfen, z.B. nur Meldungen,

- die der Benutzer selber eingegeben hat,
- für deren Bearbeitung der Benutzer zuständig ist,
- der eigenen Organisationseinheit (z.B. Fachbereich, Amt, Abteilung ...)

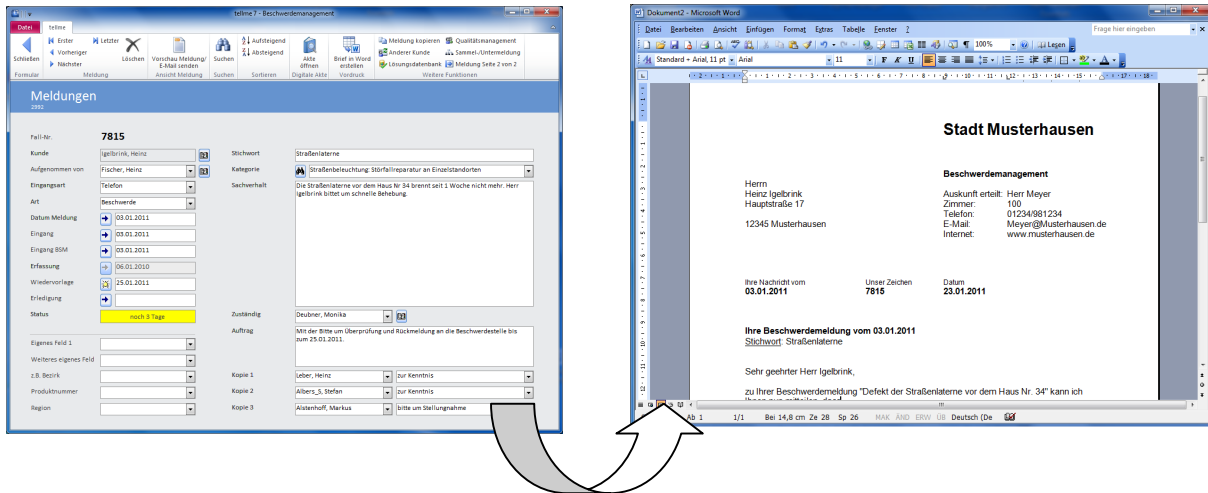
Jeder Benutzer hat dabei seine eigene „Mein tellme“-Maske, in der die jeweiligen Daten bereitgestellt werden.



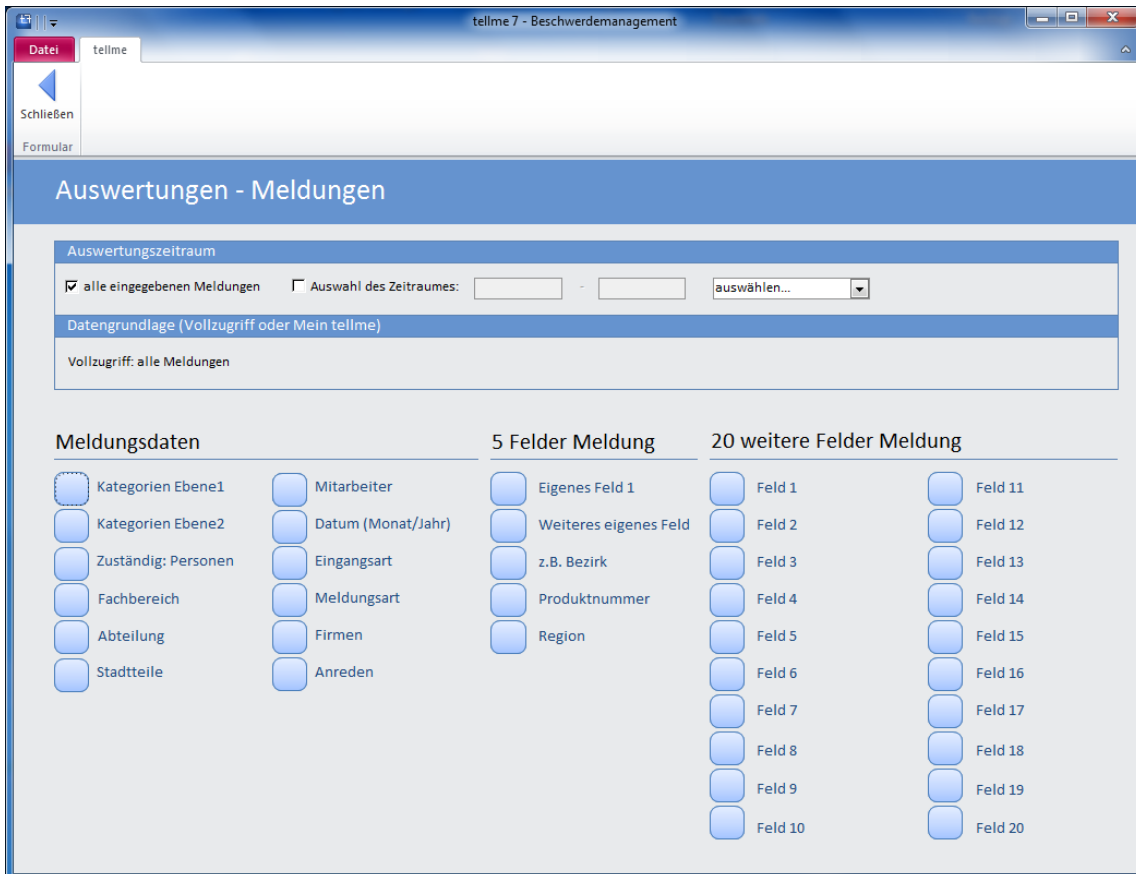
Mit Hilfe dieser Funktion kann tellme auch komplett dezentral eingesetzt werden, da die Mitarbeiter auch nur diejenigen Meldungen aufrufen und bearbeiten können, die für sie freigegeben sind. Davon unbenommen kann jedoch weiterhin an zentraler Stelle der Gesamtüberblick über alle Meldungen und den jeweiligen Status behalten werden.

## 11. Serienbriefeffunktion - Nutzung von Vordrucken

Mit Hilfe dieser Funktion können die Daten einer Meldung incl. der Daten des Kunden in einen Vordruck übertragen werden. So kann z.B. automatisch ein MS-Word-Schriftstück erstellt werden, welches dem Kunden die Erledigung des Anliegens mitteilt. Die Vordrucke (z.B. Empfangsbestätigung oder Anforderung einer Stellungnahme) können dabei von Ihnen selber flexibel erstellt und eingerichtet werden, so dass der Brief dann auch auf Ihrem Briefbogen gedruckt wird.



## 12. Auswertungen und Berichte





tellme bietet eine Vielzahl an Auswertungsmöglichkeiten. Bei allen Auswertungen kann der Auswertungszeitraum definiert werden (also z.B. Auswertung aller vorhandenen Meldungen oder nur die Meldungen aus einem bestimmten Zeitraum) und die Datengrundlage eingeschränkt werden (z.B. nur die Meldungen aus einer bestimmten Abteilung).

Auswertungen können für sämtliche Eingabefelder der Meldungen erfolgen, also auch für die max. 25 selber definierten Felder.

Alle Auswertungen sind standardisiert, d.h., die Darstellung ist jeweils identisch und somit leicht nachvollziehbar.

Eine ganz wichtige Funktion in tellme ist die Möglichkeit, in allen Auswertungen die Ergebnisse immer weiter vertiefen und detaillierter anzeigen zu können. Dieses „Abtauchen“ erfolgt mit einem <Doppelklick> auf die Daten, die weiter analysiert werden sollen.

Auch in allen Auswertungen ist die Ampelfunktion integriert.

Alle Auswertungen können zudem auch grafisch angezeigt werden.

Eine weitere Auswertungsfunktion stellen die „Sonderauswertungen“ dar. Mit Ihnen ist es möglich, zwei beliebige Auswertungen miteinander zu verknüpfen (ähnlich Pivot-Tabellen in Excel oder Kreuztabellen in Access).

Auch die Bearbeitungszeiten können umfangreich ausgewertet werden; und zwar für alle Auswertungsbereiche.

Zudem können sämtliche Auswertungen und Daten exportiert werden; dabei stehen als Exportformate zur Verfügung: PDF, Excel, Word.

The screenshot shows the 'Auswertung Kategorien Ebene1' window in the tellme 7 software. The window title is 'tellme 7 - Beschwerdemanagement'. The interface includes a ribbon with various functions like 'Suchen', 'Sortieren', 'Auswertung als Bericht anzeigen', 'Auswertung als Grafik anzeigen', '2 Auswertungen kombinieren', 'Bearbeitungszeiten', and 'Exportieren'. The main area displays a table with the following data:

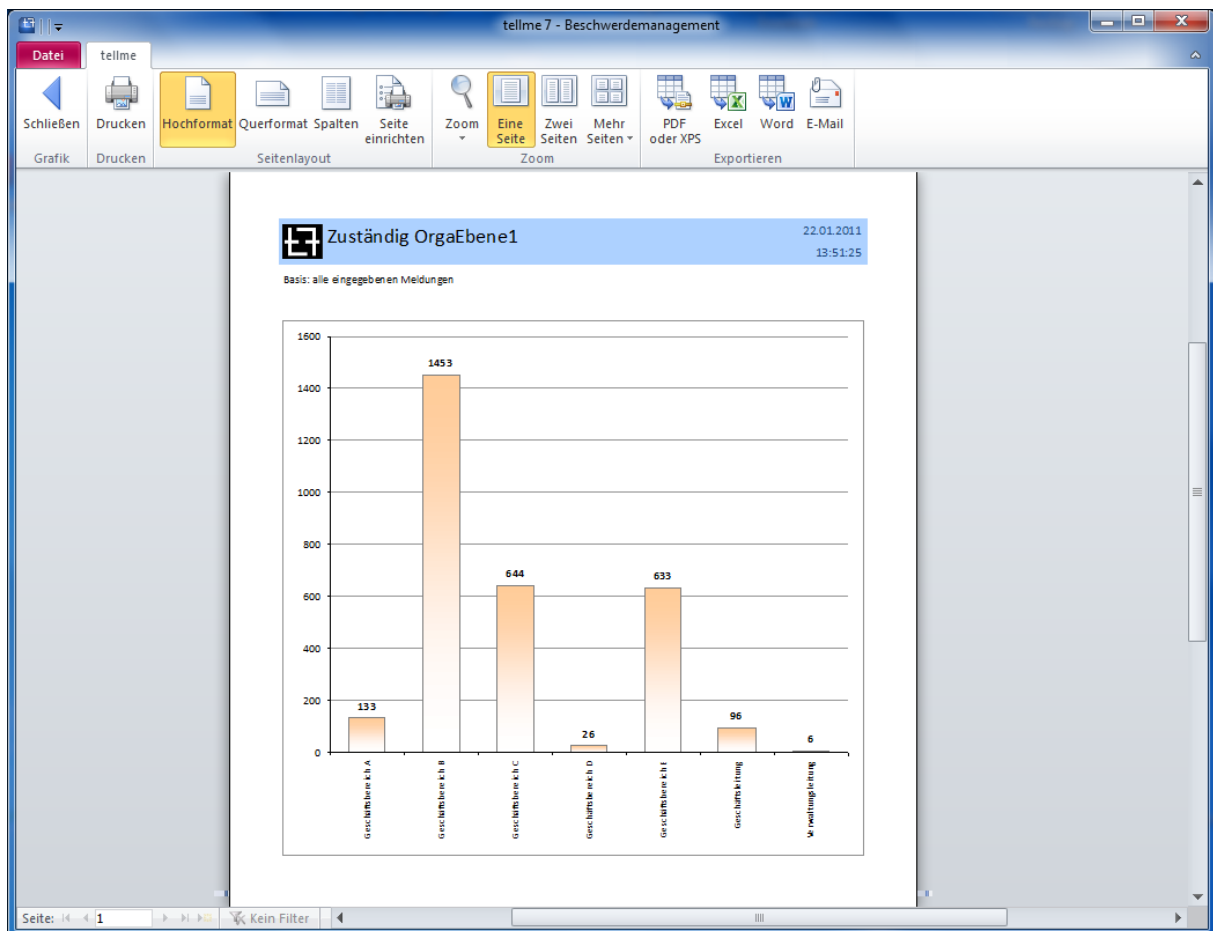
Kategorie Ebene1	Anzahl Meldungen	%-Anteil	Anzahl erledigt	% erledigt
Basis: alle eingegebenen Meldungen	2991	100%	2906	97%
■ Straßenbeleuchtung	415	14%	412	99%
■ Verkehrsflächen und Freianlagen	294	10%	277	94%
■ Fuß- und Gehwege	253	8%	239	94%
■ Grünanlagenpflege	246	8%	243	99%
■ Öffentliche Sicherheit	201	7%	200	100%
■ Ruhender Verkehr	116	4%	113	97%
■ Verkehrssicherung	108	4%	100	93%
■ Straßenbeschilderung	107	4%	106	99%
■ Müllabfuhr	106	4%	106	100%
■ Gully	90	3%	89	99%
■ Privat- / Firmengrundstücke	86	3%	85	99%
■ Baustellen	80	3%	80	100%
■ Spielplätze	75	3%	68	91%
■ Stadtwerke	70	2%	69	99%
■ Verwaltung	64	2%	64	100%
■ Friedhöfe	63	2%	61	97%
■ Umwelt	61	2%	61	100%
■ Verkehrsberuhigung	52	2%	39	75%
■ Buswartehallen / Bushaltestellen	47	2%	45	96%
■ Straßenreinigung	44	1%	43	98%
■ Kulturelle Veranstaltungen / Einrichtungen	42	1%	41	98%
■ Radwege	34	1%	33	97%



Neben diesen umfangreichen Auswertungen und Grafiken kann z.B. auch ein „Management-Bericht“ generiert werden. Dieser Bericht zeigt für einen ausgewählten Zeitraum (Monat, Quartal, Jahr) und einen entsprechenden Vergleichszeitraum die wichtigsten Daten übersichtlich auf einer Seite an. Dieser Bericht ist beispielsweise für die Leitungsebene als monatliche Übersicht gedacht und passt immer auf eine DIN-A4-Seite.

### 13. Grafische Auswertungen

Alle Auswertungen können auch grafisch angezeigt werden.





## 14. Technisches / Systemvoraussetzungen

### Programmierung:

tellme 7 basiert auf Microsoft Office 2010 bzw. Microsoft Access 2010. Es braucht jedoch auf den PCs kein Microsoft Access 2010 installiert zu sein, denn tellme wird zusammen mit der Runtime-Version von Microsoft Access 2010 (32-Bit) ausgeliefert. Insofern ist es auch unproblematisch, wenn Sie auf Ihren PCs bzw. in Ihrer Netzwerkumgebung andere Versionen von Microsoft Office einsetzen und gar nicht bzw. erst später auf Office 2010 umstellen werden.

### Datenbank:

Als Datenbank kann alternativ Microsoft SQL-Server oder Microsoft Access eingesetzt werden.

### Betriebssystem:

Windows XP mit Service Pack 3 ,  
Windows Vista mit Service Pack 1,  
Windows Server 2003 R2 mit MSXML 6.0,  
Windows Server 2008 oder höher,  
Windows 7  
oder spätere Betriebssysteme.

### Terminalserver:

Der Einsatz von tellme ist auch auf einem Terminalserver möglich.

### Benötigter Speicherplatz:

Server: für die zentrale Datendatei je nach Datenmenge ca. 5 bis 50 MB

Clients: für die Programmdateien: ca. 10 MB / wenn die Microsoft Access-Runtime 2010 installiert werden muss: zusätzlich ca. 130 MB

### Bildschirmauflösung:

Mind. 1152 x 864

## 15. Kontakt



**olbisoft GmbH**  
Sutfeld 59  
49124 Georgsmarienhütte

Telefon: 05401/4603-67 | Telefax: 05401/4603-68  
e-Mail: [info@olbisoft.de](mailto:info@olbisoft.de), Internet: [www.olbisoft.de](http://www.olbisoft.de)

*Die in männlicher Schriftform gehaltenen Texte gelten gleichermaßen für Frauen und Männer.  
Die Screenshots stellen Beispieldaten aus dem Bereich Kommunalverwaltung dar.*