



CAS PIA

Leistungsbeschreibung



Copyright

Die hier enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in den Beispielen verwendeten Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der CAS Software AG darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

© 2004 – 2017 CAS Software AG. Alle Rechte vorbehalten.

CAS-Weg 1 - 5, 76131 Karlsruhe, www.cas.de

Sämtliche erwähnten Kennzeichen stehen ausschließlich den jeweiligen Inhabern zu.

Einschränkung der Gewährleistung

Für die Richtigkeit des Inhalts wird keine Garantie übernommen. Für Hinweise auf Fehler sind wir jederzeit dankbar.

Stand: November 2017

Inhalt

1 Leistungsumfang	4
2 Technische Voraussetzungen	5
3 Sicherheit	5
3.1 Rechenzentrum.....	6
3.2 Sicherungsmaßnahmen.....	6
4 Verfügbarkeit	6
5 Support	7
6 Vertragslaufzeit und Kündigung	7
7 Export der Daten	8

1 Leistungsumfang

CAS PIA unterstützt Sie bei Ihrer täglichen Arbeit mit vielen, ausgereiften Funktionen:

- professionelles Kontaktmanagement mit Kundenhistorie
- aktive Vertriebsunterstützung für alle Phasen der Akquise
- einfache Terminplanung, Aufgaben- und Ressourcenverwaltung
- schneller Schriftwechsel mit E-Mail und Briefen
- stets alle Daten im Zugriff, auch über mobile Endgeräte
- zentrale Dokumentenablage und direkte Bearbeitung
- zielgerichtete Marketingaktionen
- intelligente Search-as-you-Type-Suche
- auf Knopfdruck Berichte und Auswertungen
- Anbindung an Unternehmensverzeichnis.org zur Steigerung der Datenqualität
- Benachrichtigungsdienst zur Unterstützung von Prozessen

Eine detaillierte Übersicht über alle Funktionen finden Sie über die Internetseite unter www.cas-pia.de.

Zugriff auf CAS PIA

Der Zugriff auf CAS PIA erfolgt über die Webadresse <https://login.cas-pia.com>. Kunden können sich dort unter Angabe ihres Mandanten, ihres Benutzernamens und Kennwortes anmelden, um CAS PIA zu nutzen. Voraussetzung dafür ist ein gültiger Vertrag mit der CAS Software AG und ein in CAS PIA eingetragener, personalisierter Benutzerzugang.

Zusätzliche enthaltene Leistungen

- CAS PIA wird in einem Hochsicherheits-Rechenzentrum für Sie gehostet (Details s. Kapitel Sicherheit).
- CAS PIA wird regelmäßig für Sie gewartet und aktualisiert.
- Ihre Daten werden regelmäßig gesichert, zahlreiche zusätzliche Maßnahmen sorgen für ein Höchstmaß an Sicherheit.
- CAS PIA stellt jedem Benutzer unbegrenzten Speicherplatz für CRM-Daten zur Verfügung. Außerdem erhält jeder Benutzer ein Dokumentenvolumen von 1 GB,

mindestens jedoch 2 GB pro Mandant. Zusätzliches Datenvolumen kann über die CAS Software AG erworben werden.

- Online Zugriff auf Kontakte, Termine, Aufgaben und weitere Datensatz-Typen mit Hilfe der Apps für das Apple iPhone, das Apple iPad, mobile Endgeräte mit dem Betriebssystem Android und für Geräte mit dem Betriebssystem Windows 10.
- Synchronisation von Kontakten, Terminen und Aufgaben mit ihrem mobilen Endgerät.

2 Technische Voraussetzungen

CAS PIA ist eine komplett internetbasierte Anwendung, die in einem deutschen Hochsicherheits-Rechenzentrum betrieben wird. Daher benötigen Sie für die Nutzung lediglich einen Rechner mit Internetzugang.

Auf Ihrem Rechner benötigen Sie einen Internetbrowser. Empfohlen und freigegeben ist Google Chrome bzw. der Firefox Browser.

Um mit CAS PIA arbeiten zu können, müssen Sie zunächst nichts installieren.

Wenn einzelne Zusatzfunktionalitäten genutzt werden sollen, ist Microsoft Windows als Betriebssystem erforderlich. Einzelne Funktionen wie das Anzeigen von Dokumenten oder Drucken von Listen erfordern das CAS Smart Add-on. Für die Kommunikation mit Microsoft Outlook, Microsoft Word sowie dem E-Mail Client Thunderbird ist ein Add-In zu installieren. Weiterhin bietet CAS PIA das Zusatztool CAS Info@Click zum Datenaustausch mit Microsoft Outlook an. Alle Erweiterungen können aus CAS PIA heraus auf Rechnern mit dem Betriebssystem Windows installiert werden.

Damit Daten mit ihrem mobilen Endgerät synchronisiert werden können, benötigen Sie ein Microsoft ActiveSync-fähiges Endgerät. Details zu den freigegebenen Betriebssystemen entnehmen Sie bitte unserer Freigabeliste.

3 Sicherheit

Wir setzen höchste Ansprüche, wenn es um die Sicherheit Ihrer Daten geht. Mit unserem erfahrenen Hosting-Partner TelexX Telekommunikation GmbH (www.telexx.de) bieten wir Ihnen höchstmögliche Verfügbarkeit und Sicherheit mit modernster Technik. Außerdem besitzt CAS PIA einige Sicherheits-Funktionen wie beispielweise ein ausgereiftes Rechtesystem, individuelle Richtlinien für die Kennwortvergabe, ein Journal und einen Papierkorb.

Höchste Sicherheit sorgt für ein gutes Gefühl: Die Daten werden in einem Rechenzentrum der TelexX Telekommunikation GmbH in Deutschland gehostet.

3.1 Rechenzentrum

Das Hochsicherheits-Rechenzentrum steht in Karlsruhe und ist nach den internationalen Qualitätsstandards ISO 27001 zertifiziert.

Zu den physikalischen Sicherheitsvorkehrungen zählen z. B.:

- Elektronische Zugangskontrolle
- Überwachung über unabhängige Brandmeldeanlagen
- Redundante Kälte- und Klimaversorgung
- Redundante USV (Unterbrechungsfreie Stromversorgung)
- 7x24 Stunden Überwachung der Systeme.

Für Sicherheit der internen Netzwerkinfrastruktur wird mit folgenden Vorkehrungen gesorgt:

- Überwachung des Netzwerks durch ein eigenes Network Operation Center
- Tägliches Backup der eigenen Systeme
- Firewalls an allen relevanten Punkten
- Ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten
- Garantierte Bandbreite
- Periodische Wartungsarbeiten für den Erhalt und die Sicherheit der laufenden Systeme

3.2 Sicherungsmaßnahmen

Die physikalische Sicherheit Ihrer Daten wird durch die Verwendung von Raid-Systemen und regelmäßigen Backups der Daten im Rechenzentrum gewährleistet.

- Inkrementelle tägliche Backups der Daten
- Wöchentliche Voll-Backups der Daten

Alle Daten, die zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum ausgetauscht werden, werden über eine TLS (Transport Layer Security) gesicherte Verbindung übertragen.

Der Zugriff auf die Daten im Programm wird über Benutzerrechte und Rechte auf Datenebene gesteuert, Änderungen an Daten werden über ein Journal protokolliert.

4 Verfügbarkeit

Die CAS Software AG gewährleistet im Jahresmittel eine Verfügbarkeit von nahezu 99 Prozent. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Server aufgrund von

Umständen, die nicht im Einflussbereich von CAS Software oder TelemaxX Telekommunikation liegen (z. B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter), nicht über das Internet zu erreichen sind. Die CAS Software AG wird Wartungsarbeiten am System möglichst frühzeitig ankündigen und möglichst während der betriebsarmen Zeit durchführen. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten.

Interne Load-Balancing Systeme sorgen für eine Verfügbarkeit der Daten bei Überlast oder Ausfall einzelner Server.

5 Support

Innerhalb des Programms steht den Anwendern eine Online-Hilfe zur Verfügung. Diese wird durch eine Aufstellung häufiger Fragen und Antworten (FAQ) sowie durch Anwendungs-Szenarien (abrufbar unter <https://login.cas-pia.com/pia/help/de/index.htm>) ergänzt.

Zusätzlich steht den Anwendern Support per E-Mail oder Telefon zur Verfügung.

Der E-Mail Support ist kostenfrei über folgende Adressen zu erreichen:

- info@cas-pia.de für Vertrags- und Informationsfragen
- support@cas-pia.de für produktbezogene Fragen

Für den kostenfreien E-Mail-Support gewährleistet die CAS Software AG keine Service-Levels.

Der telefonische Support kostet aus dem deutschen Festnetz 0,79 Euro pro Minute (Mobilfunkpreise können abweichen) und ist unter folgender Telefonnummer erreichbar:

- 0900 1227742 (Werktags erreichbar zwischen 9-12 Uhr und 14-17 Uhr)

Handbücher in ausgedruckter Form und andere über zuvor genannte Quellen hinausgehende Informationen sind nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

6 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Dauer. Der Kunde kann den Vertrag jederzeit mit einer Frist von zehn (10) Tagen zum Ende eines jeden Kalendermonats kündigen. Die Kündigung kann schriftlich oder, soweit diese Möglichkeit eingerichtet ist, in elektronischer Form innerhalb des Programms erfolgen.

7 Export der Daten

Ein Export der im Programm eingegebenen Daten ist im CSV-Format jederzeit möglich.

Das Dokumentenarchiv (alle auf dem Server hinterlegten Dateien, wie z. B. Word- und Excel-Dateien) kann optional ebenfalls exportiert werden.

Der Export kann nur von Benutzern mit Administrationsrechten durchgeführt werden.

Bitte beachten Sie, dass der Export des Dokumentenarchivs unter Umständen (in Abhängigkeit der Größe des Dokumentenarchivs) eine Zeit lang dauern kann.