



# 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.

© 2009 - 2010 CAS Software AG. Alle Rechte vorbehalten.

Wilhelm-Schickard-Str. 8 - 12, 76131 Karlsruhe, [www.cas.de](http://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: September 2010**



## 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
- ▶ alles schnell Finden mit der globalen Suche
- ▶ auf Knopfdruck Berichte und Auswertungen

Eine detaillierte Übersicht über alle Funktionen finden Sie über die Internetseite unter [www.cas-pia.de](http://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 über ein mobiles Endgerät (z. B. mit einem Smartphone oder Blackberry) über folgende Portal-URL: <http://login.cas-pia.com/mobile>.



## 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 der Firefox Browser ab Version 3.0.

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

Wenn einzelne Zusatzfunktionalitäten genutzt werden sollen, ist Microsoft Windows als Betriebssystem erforderlich. Für die Kommunikation mit Microsoft Outlook, Microsoft Word sowie dem E-Mail Client Thunderbird ist ein Add-In zu installieren, welches aus CAS PIA heraus aufgerufen werden kann. Weiterhin bietet CAS PIA ein Zusatztool CAS Info@Click zum Datenaustausch mit Microsoft Outlook an, welches ebenfalls aus CAS PIA heraus auf Windows Rechnern installiert werden kann.

Voraussetzung für die Nutzung von CAS PIA über ein Smartphone, Handy oder Blackberry ist ein XHTML fähiger Internet Browser auf Ihrem mobilen Endgerät.

## 3 Sicherheit

---

Wir setzen höchste Ansprüche, wenn es um die Sicherheit Ihrer Daten geht. Mit unserem erfahrenen Hosting-Partner InterNetX GmbH ([www.internetx.de](http://www.internetx.de)) bieten wir Ihnen höchstmögliche Verfügbarkeit und Sicherheit mit modernster Technik. Außerdem besitzt CAS PIA einige Sicherheits-Funktionen wie beispielsweise ein ausgereiftes Rechtesystem, ein Journal und einen Papierkorb.

**Höchste Sicherheit sorgt für ein gutes Gefühl:** Die Daten werden im Rechenzentrum der InterNetX GmbH gehostet. Die InterNetX GmbH ist einer der weltweit größten Anbieter von Domains und Webspace und zählt circa 18.000 Unternehmen aus allen Branchen als seine Kunden.

### 3.1 Rechenzentrum

---

Das Hochsicherheitsrechenzentrum steht in München und ist nach den internationalen Qualitätsstandards ISO 9001 und BS 7799 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.



Sicherheit der internen Netzwerkinfrastruktur wird über folgende Vorkehrungen getroffen:

- ▶ Überwachung des Netzwerks durch ein eigenes Network Operation Center
- ▶ Tägliches Backup der eigenen Systeme
- ▶ Der Einsatz von Firewalls an allen relevanten Punkten
- ▶ Ausschließliche Verwendung von Markenkompontenten
- ▶ 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, welche zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum ausgetauscht werden, werden über eine SSL (Secure Sockets Layer) 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 InternetX 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 zur Verfügung.

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

- ▶ [info@cas-pia.de](mailto:info@cas-pia.de) für Vertrags- und Informationsfragen
- ▶ [support@cas-pia.de](mailto:support@cas-pia.de) für produkttechnische Fragen

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

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 mit exportiert werden.

Der Export kann nur durch Benutzer 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.