



Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Club

Clareon GmbH

Reuterstraße 23
D-76275 Ettlingen
Info@Clareon.de
www.Clareon.de



Inhalt

1	Überblick	3
1.1	Stellung im Gesamtsystem	3
1.2	Zweck und Ziele	3
1.3	Anwender	3
1.4	Schnittstellen	3
2	Daten und Abläufe	4
2.1	Datenbeschreibung	4
2.2	Abläufe	4
2.3	Querbeziehungen	4
2.4	Abgrenzungen	4
2.5	Schnittstellenbeschreibungen	4
3	Oberflächengestaltung	6
3.1	Bedienelemente	6
3.2	Ergonomie	6
3.3	Zeitverhalten	6
4	Rahmenbedingungen und Berechtigungen	7
4.1	Technische Voraussetzungen	7
4.2	Gesetzliche Vorschriften	7
4.3	Bestimmungen zum Datenschutz	7
4.4	Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat	7



1 Überblick

Zur Kundenbindung unterhalten manche Mandanten Clubs, in denen der Kunde Mitglied werden kann.

1.1 Stellung im Gesamtsystem

Diese Funktion ist eine Menge spezieller LE und wird daher im CIS-Modul LE-Erfassung integriert.

Daneben gibt es noch die Club-Betreuung, die im CIS-Modul LE-Auswertung integriert wird.

1.2 Zweck und Ziele

Verwaltung der Kunden, die Mitglied in einem Club sind. Dazu gehört auch die Teilnahme an speziellen Clubaktionen (Magazinversand, Weltreise, u.v.a.m.)

Verwaltung der Mitarbeiter, die Clubmitgliedschaften akquirieren, da sie hierfür – bei Vorliegen aller Voraussetzungen – eine eigene Vergütung erhalten.

1.3 Anwender

Die Callcenter-Mitarbeiter verwenden diese Funktion anrufbegleitend.

1.4 Schnittstellen

Keine.

Ideen für künftige Erweiterungen

CTI-Schnittstelle zur Telefonanlage, um Mandant und Anrufer-Telefonnummer zu ermitteln.

Schnittstelle zur Kundendatenbank, um aus der Telefonnummer die Kundennummer zu ermitteln.

Die Club-Datenbank enthält die Kunden, die Mitglied in einem Club sind oder schon gefragt wurden, ob sie Mitglied in einem Club werden wollen. (Dies ist evtl. auch Teil der CIS-Datenbank.)



2 Daten und Abläufe

Neue Club-Mitgliedschaften, Änderungen und Kündigungen werden erfasst, ebenso welcher Mitarbeiter den Kunden akquiriert hat.

2.1 Datenbeschreibung

Erfasst werden die Kundennummer bzw. die Erklärung des Kunden, nicht Mitglied werden zu wollen.

Ideen für künftige Erweiterungen

Die Clubmitgliedschaft könnte noch einen Rang (z. B. Silber, Gold, Platin) haben.

2.2 Abläufe

Die erfassten Kundendaten werden als Wochenliste an den Dienstleister (Mandanten) per E-Mail geliefert. Dabei werden telefonisch akquirierte Clubmitgliedschaften und auf anderen Wegen akquirierte Clubmitgliedschaften getrennt ausgewiesen. Weiter enthält die Wochenliste auch Löschungen (Kündigung der Clubmitgliedschaft).

Daneben gibt es noch die Club-Betreuung. Hierfür können Gruppenleiter Aktionen anlegen. Kunden, die an Aktionen teilnehmen, werden erfasst.

Die Information, welcher Mitarbeiter wieviele und welche Club-Mitgliedschaften akquiriert hat, dient zur internen Provisionsabrechnung für die Mitarbeiter. Die Regeln für die Provisionsberechnung sind beispielsweise:

- Der Mitarbeiter fragt mindestens 10% seiner Anrufer, ob sie dem Club beitreten wollen.
- Für jede akquirierte Clubmitgliedschaft gibt es evtl. eine Provision.
- Es wird monatlich abgerechnet. Sobald eine Mindestsumme erreicht ist, wird der Betrag dem Mitarbeiterkonto gutgeschrieben und dem Mitarbeiter ein Gutschein überreicht.

Es können Listen erstellt werden, die zeigen, wie aktiv die einzelnen Mitarbeiter bei der Akquise waren.

2.3 Querbeziehungen

Keine.

2.4 Abgrenzungen

Keine.

2.5 Schnittstellenbeschreibungen

Keine.



Ideen für künftige Erweiterungen

Siehe 1.4.



3 Oberflächengestaltung

Siehe CIS-Modul LE-Erfassung und LE-Auswertung.

3.1 Bedienelemente

Siehe CIS-Modul LE-Erfassung und LE-Auswertung.

3.2 Ergonomie

Siehe CIS-Modul LE-Erfassung und LE-Auswertung.

3.3 Zeitverhalten

Siehe CIS-Modul LE-Erfassung und LE-Auswertung.



4 Rahmenbedingungen und Berechtigungen

Mitarbeiter ist angemeldet.

4.1 Technische Voraussetzungen

Netzwerk und Datenbank aktiv.

4.2 Gesetzliche Vorschriften

Keine.

4.3 Bestimmungen zum Datenschutz

Keine.

4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat

Keine.