



Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Falsche Artikelnummern

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	5
3.1	Bedienelemente	5
3.2	Ergonomie	5
3.3	Zeitverhalten	5
4	Rahmenbedingungen und Berechtigungen	6
4.1	Technische Voraussetzungen	6
4.2	Gesetzliche Vorschriften	6
4.3	Bestimmungen zum Datenschutz	6
4.4	Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat	6



1 Überblick

Im Kundengespräch wird entdeckt, dass im Katalog eine falsche Artikelnummer steht.

1.1 Stellung im Gesamtsystem

Diese Funktion ist ein spezielles LE und wird daher im CIS-Modul LE-Erfassung integriert. Die Gruppenleiterfunktionen werden im CIS-Modul LE-Auswertung integriert.

1.2 Zweck und Ziele

Erfassung der falschen Artikelnummern, um dem Mandanten eine Tagesliste dieser Artikelnummern zu schicken.

1.3 Anwender

Die Callcenter-Mitarbeiter verwenden diese Funktion anrufbegleitend.

1.4 Schnittstellen

Keine.



2 Daten und Abläufe

Die falschen Artikelnummern werden erfasst. Die Erfassung erfolgt im CIS-Modul LE-Erfassung.

2.1 Datenbeschreibung

Artikelnummern (auch die Katalogseite und Angebotsnummer auf der Seite) werden erfasst. Es ist erforderlich auch den betreffenden Katalog zu erfassen, da der Mandant in der Regel mehrere aktuelle Kataloge betreut.

Kataloge sind Stammdaten, die vom Gruppenleiter gepflegt werden. Dies erfolgt im CIS-Modul LE-Auswertung. Kataloge sind vom Mitarbeiter bei der Erfassung aus einer Liste auswählbar.

2.2 Abläufe

Die falschen Artikelnummern werden gespeichert.

Am Tagesende wird eine Liste aller so gespeicherten Artikelnummern für den Mandanten erstellt und per E-Mail verschickt (nur falls es an diesem Tag neue Fälle gab). Dies ist ein zeitgesteuert automatisch ablaufender Vorgang.

Falls mehrere Mitarbeiter gleiche fehlerhafte Artikelnummern finden, wird die Artikelnummer nur einmal in der Liste für den Mandanten vorkommen und auch nur einmal pro Katalog.

2.3 Querbeziehungen

Keine.

2.4 Abgrenzungen

Keine.

2.5 Schnittstellenbeschreibungen

Keine.



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.