



# **Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Katalogstorno**

***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**

Kunde ruft an, um mitzuteilen, dass er künftig keinen Katalog mehr haben möchte.

### **1.1 Stellung im Gesamtsystem**

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

### **1.2 Zweck und Ziele**

Erfassung der Kunden, um dem Mandanten eine Tagesliste der Kunden zu schicken, die keinen Katalog mehr haben wollen.

### **1.3 Anwender**

Die Callcenter-Mitarbeiter verwenden diese Funktion anrufbegleitend.

### **1.4 Schnittstellen**

Keine.



## **2 Daten und Abläufe**

Die Kunden, die keinen Katalog mehr wollen, werden erfasst. Die Erfassung erfolgt im CIS-Modul LE-Erfassung.

### **2.1 Datenbeschreibung**

Kundennummern werden erfasst. (Der Kunde will mit dem Mandanten insgesamt keinen Kontakt mehr.)

### **2.2 Abläufe**

Die Kunden, die keinen Katalog mehr wollen, werden gespeichert.

Am Tagesende wird eine Liste aller so gespeicherten Kunden für den Mandanten erstellt und per E-Mail verschickt (zeitgesteuert automatisch ablaufender Vorgang).

### **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.