



Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Kurzmiteilungen

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

Im Kundengespräch wird festgestellt, dass dem Kunden eine Kurzmiteilung (Brief) geschickt werden muss.

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

Ein vorgefertigter Brief soll an den Kunden verschickt werden.

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 Adressdaten des Kunden zu ermitteln. Alternativ könnte auch ein elektronisches öffentliches Telefonbuch genutzt werden.



2 Daten und Abläufe

Auswahl einer vorgegebenen Briefvorlage für den Brief, der an den Kunden verschickt werden soll.

2.1 Datenbeschreibung

Erfasst wird derzeit die komplette Kundenadresse für den Brief. Der Text des Briefes wird aus einer Menge von Vorlagen ausgewählt.

Ein Verrechnungspreis kann eingestellt werden.

Für jeden Mandanten ist eine Formatvorlage als Hintergrund für Briefpapier hinterlegt (gedruckt wird auf blanko Papier).

2.2 Abläufe

Die erfassten Daten werden zu einem Brief zusammengestellt. Der Brief ist fest und kann nicht verändert werden. Der Brief wird dann gedruckt und verschickt.

In bestimmten Fällen werden Briefmarken für die Rücksendung von Ware beigelegt. Die Frankatur ist auswählbar.

Der Brief ist über ein Bemerkungsfeld individualisierbar, was sehr selten verwendet wird. (Früher gab es vorgedruckte Formulare zum Ankreuzen).

Ideen für künftige Erweiterungen

Brief könnte auch per E-Mail verschickt werden. Dann muss auch die Adresse nicht zwingend erfasst werden. Es soll dann konfigurierbar sein, für welche Mandanten die Kurzmittelung auch per E-Mail verschickt werden darf. Statt Briefmarken könnte vielleicht auch ein Link mitgeschickt werden, der das Ausdrucken einer Frankatur ermöglicht.

2.3 Querbeziehungen

Keine.

2.4 Abgrenzungen

Diese Vorgänge werden nicht gespeichert. Es gibt kein spezielles Berichtswesen.

Ideen für künftige Erweiterungen

Es könnte pro Mandant protokolliert werden, wieviel Porto beigelegt wurde und wieviele Briefe verschickt wurden (Porto, A- bzw. B-Post, E-Mail).

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

Die Kurzmittelungen sind reine Informationsschreiben, die nicht wie Geschäftskorrespondenz archiviert werden müssen.

4.3 Bestimmungen zum Datenschutz

Keine.

4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat

Keine.