



Leistungsbeschreibung für CIS-Modul LE-Auswertung

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	4
1.4	Schnittstellen	4
2	Daten und Abläufe	5
2.1	Datenbeschreibung	5
2.2	Abläufe	5
2.3	Querbeziehungen	6
2.4	Abgrenzungen	6
2.5	Schnittstellenbeschreibungen	6
3	Oberflächengestaltung	7
3.1	Bedienelemente	7
3.2	Ergonomie	7
3.3	Zeitverhalten	7
4	Rahmenbedingungen und Berechtigungen	8
4.1	Technische Voraussetzungen	8
4.2	Gesetzliche Vorschriften	8
4.3	Bestimmungen zum Datenschutz	8
4.4	Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat	8



1 Überblick

Das CIS-Modul LE-Auswertung erstellt Berichte über die im Callcenter geleistete Arbeit. Das sind einerseits die von den Mitarbeitern erbrachten Tätigkeiten und andererseits die für einen bestimmten Mandanten geleistete Arbeit.

Wesentlich ist eine flexible Berichtserstellung als Dienstleistung für die Mandanten.

1.1 Stellung im Gesamtsystem

Sowohl Gruppenleiter als auch die CC-Leitung können Berichte über erfasste LE anfordern.

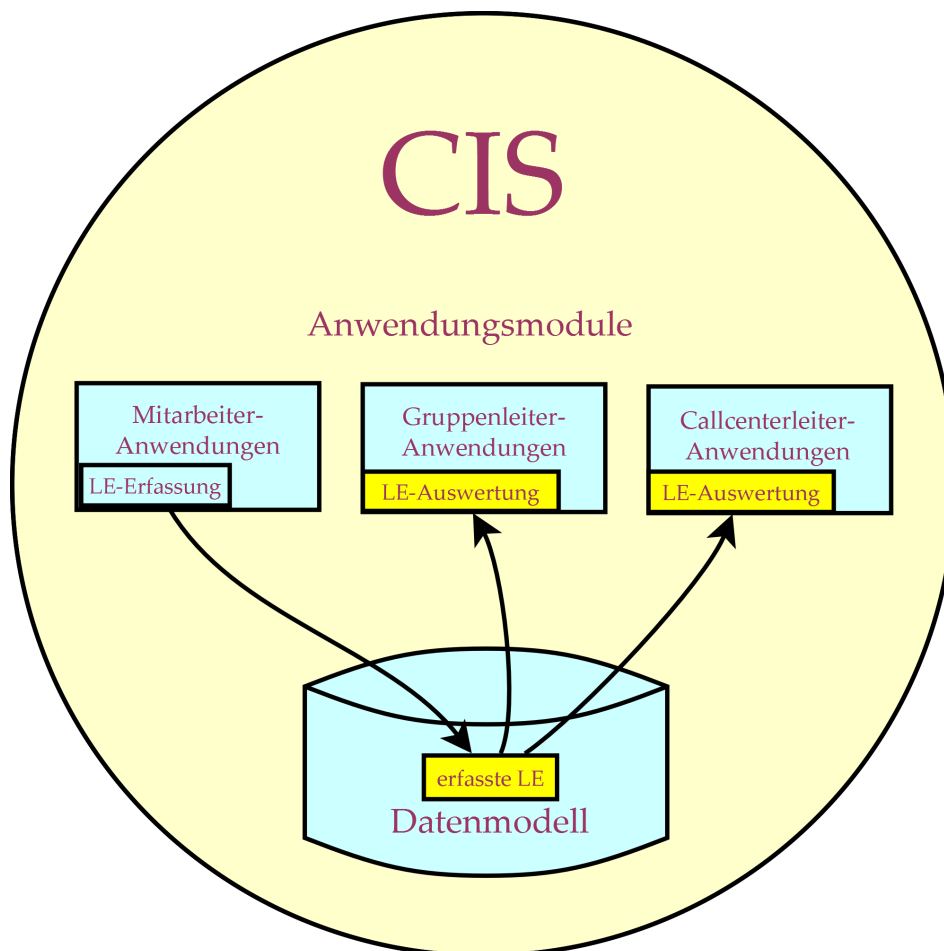


Abbildung 1: LE-Auswertung – Stellung im Gesamtsystem CIS

1.2 Zweck und Ziele

Berechtigte Gruppenleiter bzw. die Callcenter-Leitung können Tages-, Wochen- und Monatsberichte erstellen, die die Arbeit eines Mitarbeiters oder die Arbeit des Callcenters für einen Mandanten, oder die Arbeit des gesamten Callcenters darstellen.



Ziel ist die Dokumentation der geleisteten Arbeit. Damit kann die Leistung der Mitarbeiter überwacht und evtl. Schulungsbedarf erkannt werden. Weiter dienen die Leistungsnachweise zur Abrechnung mit den Auftraggebern (Mandanten). Detailauswertungen können auch bei Preisverhandlungen zur Begründung von geforderten Preisen entscheidend sein.

Ideen für künftige Erweiterungen

Regelmäßig zu erstellende Berichte könnten automatisch angefertigt und auch versandt werden.

1.3 Anwender

Berechtigte Gruppenleiter bzw. die Callcenter-Leitung wenden das Modul täglich an.

1.4 Schnittstellen

Derzeit sind keine Schnittstellen zu anderen Systemen vorhanden.

Ideen für künftige Erweiterungen

Schnittstelle zum E-Mail-Programm, um Berichte zu versenden.

Schnittstelle zur Telefonanlage (Anruferzahl, durchschnittliche Gesprächszeit, Servicelevel im Bericht).

Schnittstelle zu Arbeitszeiterfassungssystemen, z. B. Interflex.



2 Daten und Abläufe

Das Modul erstellt Berichte aus den Daten, die vom Modul LE-Erfassung (siehe dort) gesammelt wurden.

2.1 Datenbeschreibung

Das Modul verwaltet selbst keine eigenen Nutzdaten. Es stellt die Daten der LE-Erfassung am Bildschirm und in Form von Berichten dar.

Es verwaltet Daten zur Definition der vorgegebenen Berichte.

Ideen für künftige Erweiterungen

Berichte könnten vom Anwender erstellt und gespeichert werden. Zum Beispiel könnten Berichte durch eine Auswahl von Datenspalten definiert werden. Festgelegt werden dazu die Reihenfolge der Spalten sowie die Breite, die Schriftart und -größe und die Überschrift jeder einzelnen Spalte. Weiter werden die Gruppierung (Zwischensummen), die Abschlusszeile, die Sequenzspalte (Liste über Mitarbeiter, über Tage, über Wochen, über Mandanten) sowie Selektionskriterien für die Sequenzspalte (welche Mitarbeiter, welche Tage, welche Mandanten) definiert. Darüber hinaus sind Einstellungen für die Seitengröße (A4, A3), die Ausrichtung (Hoch-, Querformat) sowie die Überschrift und das Logo möglich.

2.2 Abläufe

Es werden viele und komplexe Berichte erstellt. Dazu müssen noch Zahlen aus anderen Systemen eingegeben, z. B. Arbeitszeiten oder Verkehrsmessdaten von der Telefonanlage. Weiter müssen Möglichkeiten zur Korrektur von MA-Daten, die aufgrund von Fehleingaben entstanden sind, vorhanden sein (Tagessummen pro Mitarbeiter auf Mandantenebene).

Der Anwender wählt einen der vorgegebenen Berichte aus und gibt die für diesen Bericht erforderlichen Parameter ein (z. B. einen Zeitbereich). Daraufhin wird der Bericht erzeugt, am Bildschirm angezeigt und kann gedruckt werden. Eine Manuelle Kontrolle der Berichte ist vor dem Ausdrucken erforderlich.

Die Berichte werden teilweise als Excel-Tabelle per E-Mail an die Mandanten übertragen.

Ideen für künftige Erweiterungen

- Es könnten interaktiv „ad hoc“-Berichte erstellt werden. Dazu werden die Daten der LE-Erfassung nach bestimmten Kriterien (Zeitbereich, Mandant, Mitarbeitergruppen, etc.) selektiert und angezeigt. Auswahl, Reihenfolge und Breite der Spalten werden am Bildschirm windowstypisch festgelegt. Die angezeigte Liste kann dann als Bericht gedruckt werden. Weiter ist auch ein Export als strichpunktseparierte Textdatei (zum Import in Excel) oder im HTML-Format



(zur Bereitstellung im Intranet) oder im PDF-Format (zum Versenden als E-Mail) möglich.

- Künftig könnte es auch Automatik-Funktionen geben, die zeitgesteuert Berichte erzeugen, speichern, ausdrucken oder als E-Mail verschicken.

2.3 Querbeziehungen

Innerhalb des Moduls müssen die Berichtsdefinitionen zu den vom Modul LE-Erfassung gespeicherten Daten passen.

Das Modul verwendet die Daten, die vom Modul LE-Erfassung bereitgestellt werden. Werden kleine Helferlein (z. B. Katalogstorno) in die LE-Erfassung integriert, so sind die erforderlichen Auswertungen hier zu integrieren.

2.4 Abgrenzungen

Keine.

2.5 Schnittstellenbeschreibungen

Keine Importe.

Ideen für künftige Erweiterungen

Export der Berichte in Dateien (CSV, PDF, HTML) oder Versand per E-Mail.



3 Oberflächengestaltung

Windowstypische Bedienmöglichkeiten zur Auswahl der vorgefertigten Berichte und evtl. Eingabe von erforderlichen Parametern sind vorhanden.

Ideen für künftige Erweiterungen

Der Rest dieses Kapitels beschreibt Bedienelemente für mögliche künftige Erweiterungen für „ad hoc“-Berichte oder vom Anwender selbst definierte Berichte.

3.1 Bedienelemente

Windowstypische Bedienmöglichkeiten zur Arbeit mit tabellenartig strukturierten Daten am Bildschirm sind erforderlich.

Die Breite und Reihenfolge der Spalten kann eingestellt werden.

Die Daten der LE-Erfassung werden selektiert und angezeigt.

3.2 Ergonomie

Die Listendarstellung wird durch dezente Gitterlinien oder durch wechselnde Hintergrundfarbe der Zeilen (z. B. kremweiß und helles gelbgrün) leicht lesbar gemacht.

Einstellungen des Anwenders können gespeichert werden.

Flüssiges Arbeiten mit den Datentabellen ist wesentlich.

3.3 Zeitverhalten

Aufbau der Grundtabelle (Selektion in Datenbank und Anzeige) unter 10 Sekunden.



4 Rahmenbedingungen und Berechtigungen

Der Anwender muss Berechtigungen zum Zugriff auf die Daten der Mandanten und der Mitarbeiter haben. Der Anwender meldet sich persönlich am System an.

4.1 Technische Voraussetzungen

Netzwerk und Datenbank sind aktiv.

4.2 Gesetzliche Vorschriften

Keine.

4.3 Bestimmungen zum Datenschutz

Keine.

Anmerkung: Auswertungen über einzelne Mitarbeiter dürfen nicht in falsche Hände gelangen.

4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat

Keine.