



# **Leistungsbeschreibung für CIS-Modul LE-Erfassung**

***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 .....	4
1.3	Anwender .....	4
1.4	Schnittstellen .....	4
2	Daten und Abläufe .....	5
2.1	Datenbeschreibung .....	5
2.2	Abläufe .....	5
2.3	Querbeziehungen .....	5
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 Modul LE-Erfassung dient der Erfassung der durch den einzelnen Mitarbeiter erbrachten Leistungen. Beispiele für Leistungseinheiten (LE) sind etwa:

- Verkaufsgespräch
- Beratungsgespräch
- E-Mail-Bearbeitung
- Postbearbeitung usw.

Die erfassten LE bilden die Grundlage für die Rechnungsstellung an den jeweiligen Mandanten. Außerdem sind sie die Grundlage für die Leistungsmessung der Mitarbeiter.

### 1.1 Stellung im Gesamtsystem

Die LE-Erfassung ist ein Mitarbeiter-Anwendungsmodul. Die erfassten LE dienen in weiteren Anwendungen für die Gruppenleiter bzw. für den Callcenterleiter zum Erstellen von Reports bzw. zur Abrechnung gegenüber den Mandanten.

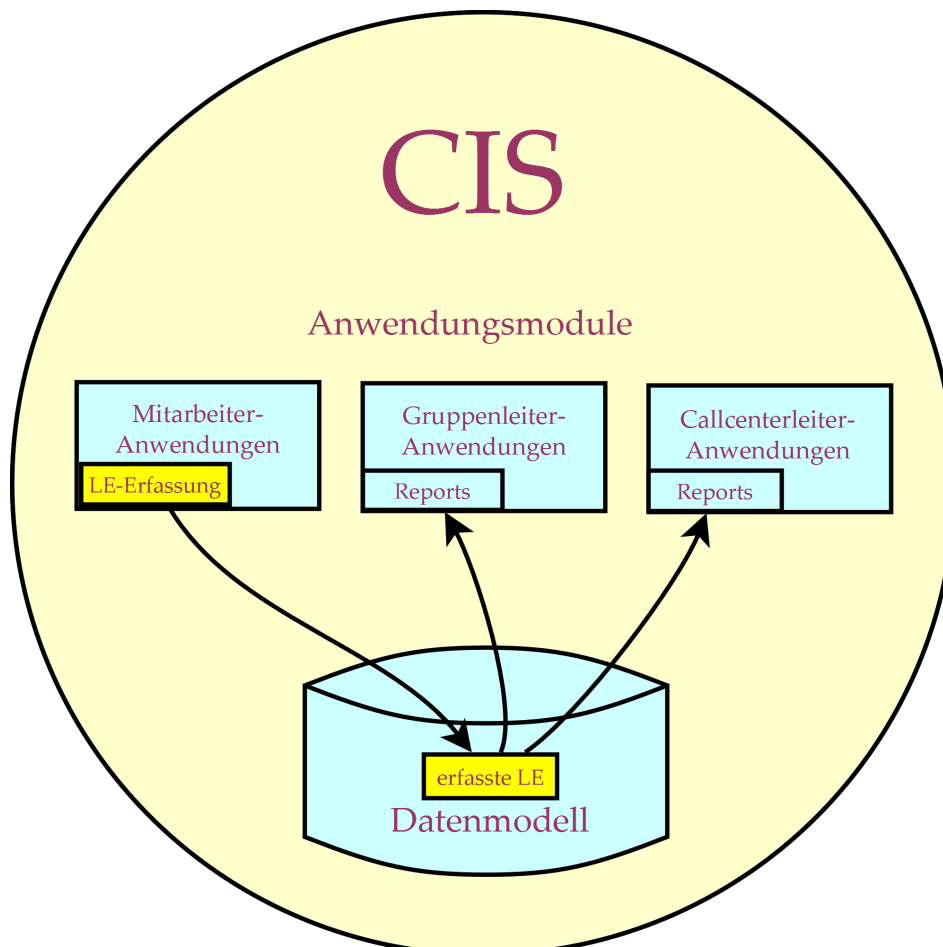


Abbildung 1: LE-Erfassung – Stellung im Gesamtsystem CIS



## 1.2 Zweck und Ziele

Es sollen sämtliche für die Abrechnung nötigen Arbeitsschritte erfasst werden. Die LE sind je nach Mandant verschieden und müssen pro Mandant getrennt erfasst werden. Zur Abrechnung und auch zur Leistungsmessung sind die einzelnen LE mit Gewichtungsfaktoren bzw. (Leistungs-)Punktzahlen versehen (z. B. zählt ein Beratungsgespräch mehr als ein Verkaufsgespräch). Diese Gewichtungsfaktoren können je Mandant unterschiedlich sein. Aus Anzahl der LE und hinterlegtem Faktor wird die Abrechnung für den Mandanten erstellt und die Leistung des Mitarbeiters gemessen.

## 1.3 Anwender

Anwender des Moduls sind die Mitarbeiter am Telefon oder in der schriftlichen Kundenbetreuung (alle Agenten, alle Mitarbeiter in der Abteilung).

Die LE-Erfassung wird arbeitsbegleitend durchgeführt, am Ende der jeweiligen Tätigkeit (z. B. am Ende des Telefongesprächs).

## 1.4 Schnittstellen

Derzeit sind keine Schnittstellen zu anderen Systemen vorhanden.

### **Ideen für künftige Erweiterungen**

- Schnittstelle zur ACD-Telefonanlage (CTI), um Mandant vorauszuwählen.
- LE getrennt für Beginn und Ende einer Bearbeitung zur Ermittlung der Dauer (bei E-Mail oder schriftlicher Bearbeitung). Alternativ kann auch ein Zustand „E-Mail-Bearbeitung“ begonnen werden und dann (wie gewohnt) immer das Ende einer E-Mail-Bearbeitung durch ein LE angezeigt werden, das gleichzeitig auch den Start für die nächste E-Mail-Bearbeitung ist. Der Zustand muss deutlich sichtbar angezeigt werden. Dieser Sonderzustand muss beendbar sein.
- Schnittstelle zum E-Mail-Programm zur Ermittlung von Zeiten der Bearbeitung (Machbarkeit fraglich).



## **2 Daten und Abläufe**

Der Mitarbeiter muss sich mit seiner Benutzerkennung anmelden, da die LE-Erfassung pro Mitarbeiter erfolgt.

Die Erfassungsmaske enthält alle Mandanten, die der Mitarbeiter bedienen kann.

### **2.1 Datenbeschreibung**

Die einzelnen Datenfelder sind in der Anlage (Datenerfassungsmasken pro Mandant) ersichtlich.

Es wird auch ein Zeitstempel erfasst, um zu wissen, welcher Mitarbeiter welches LE wann getätigt hat.

Die Erfassung erfolgt per Klick, manche Felder haben Text zum Auswählen („Unter-LE“) bzw. Zeiten, Zahlen oder Freitext zum Eingeben.

Achtung: Sonderfall Rückstände bei Post (vgl. 2.2).

Um die LE untereinander vergleichbar zu machen, gibt es Faktoren, die die LE gewichten. Für die Abrechnung gibt es für jedes LE einen Verrechnungspreis.

### **2.2 Abläufe**

Die vom Mitarbeiter erfassten LE werden für die spätere Auswertung (Bericht) gespeichert (vgl. CIS-Modul LE-Auswertung). Eine Bericht umfasst alle LE, die bis zum Zeitpunkt seiner Erstellung von den Mitarbeitern eingegebenen wurden.

Es gibt einen Sonderfall bei der Postbearbeitung: Ein Mitarbeiter erhält einen Stapel Briefe. Er zählt den Stapel und gibt die Anzahl der Briefe ein. Bei jedem fertig bearbeiteten Brief wird ein LE:Post erfasst. Dadurch wird die Zahl der noch zu bearbeitenden Briefe verringert. Der noch offene Bestand (Rückstand) wird ausgewiesen. Der Rückstand ist pro Mandant dauerhaft und sichtbar für den Mitarbeiter zu führen.

Bei bestimmten Mandanten wird bei BK (Beratungsgespräche) eine weitere Maske angezeigt, für weitere Detailauswahl („Unter-LE“, vgl. Datenerfassungsmaske in der Anlage).

Kurzmitteilungen können sofort ausgelöst werden. Das heißt, es wird ein Brief gedruckt bzw. ein E-Mail verschickt.

Die LE für Katalogstorno werden über den Tag gesammelt und als Tagesliste an den betreffenden Mandanten gesendet.

### **2.3 Querbeziehungen**

Die LE werden in der Datenbank gespeichert und können durch das CIS-Modul LE-Auswertung zu Berichten verarbeitet werden.



## ***2.4 Abgrenzungen***

Über die Funktionen der bestehenden LE-Erfassung hinausgehend ist geplant, andere kleine Helferlein hier zu integrieren. Beispielsweise können Katalogstorno oder Melden von falschen Artikelnummern ebenfalls als bestimmte LE mit Parametern (Kundennummer, Artikelnummer usw.) betrachtet werden.

## ***2.5 Schnittstellenbeschreibungen***

Keine.



### **3 Oberflächengestaltung**

Die meisten LE werden durch Klick erfasst.

#### **3.1 Bedienelemente**

Für die meisten LE sind anklickbare Felder vorgesehen, zum Teil ist zusätzlich die Erfassung von Parametern erforderlich.

#### **3.2 Ergonomie**

Es sollen möglichst wenige Klicks bzw. Tastendrücker zur Erfassung nötig sein, da dies bei jeder elementaren Tätigkeit erfolgt.

#### **3.3 Zeitverhalten**

Alle Aktionen werden sofort ausgeführt, Ausführungszeit unter 1 Sek.



## **4 Rahmenbedingungen und Berechtigungen**

Der Mitarbeiter ist für den Mandanten und LE-Erfassung freigegeben (alle Agenten).  
Mitarbeiter meldet sich am System persönlich an.

### **4.1 Technische Voraussetzungen**

Netzwerk zur zentralen Datenbank.  
Netzwerk und Datenbank sind aktiv.

### **4.2 Gesetzliche Vorschriften**

Keine.

### **4.3 Bestimmungen zum Datenschutz**

Alle Mitarbeiter sind informiert, dass ihre Arbeit protokolliert wird.

### **4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat**

Keine.