



Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Mahnanrufe

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

Besonders qualifizierte Mitarbeiter erhalten zu tätige Mahnanrufe. Zu jedem Anruf(-versuch) muss das Ergebnis erfasst werden und evtl. eine Wiedervorlage zu bestimmten Zeiten (z. B. nach 17.00 Uhr) festgehalten werden. Nicht abgeschlossene Fälle werden wieder vorgelegt.

1.1 Stellung im Gesamtsystem

Diese Funktion kann als spezielle Art eines LE aufgefasst werden und wird daher im CIS-Modul LE-Erfassung integriert.

Die Mahnanrufliste wird im CIS-Modul LE-Auswertung durch den Gruppenleiter importiert.

1.2 Zweck und Ziele

Ergebniskontrolle von Mahnanrufen. Es muss solange hinter den Kunden hertelefoniert werden, bis die Liste abgearbeitet ist (begrenzt auf z. B. dreimal anrufen).

1.3 Anwender

Die Callcenter-Mitarbeiter mit besonderer Ausbildung.
Gruppenleiter für Import der Liste.

1.4 Schnittstellen

Die Liste der Mahnanrufe wird vom Mandanten geliefert (Excel-Tabelle).

Ideen für künftige Erweiterungen

CTI-Schnittstelle zur Telefonanlage, um den Kunden per Mausclick anzurufen.



2 Daten und Abläufe

Ergebnisse der Mahnanrufe werden protokolliert.

2.1 Datenbeschreibung

Der Mandant liefert eine Excel-Tabelle mit den Kunden, die angerufen werden sollen (Telefonnummer, Name, Kundennummer, Adresse, Mahnsumme).

Am Telefon erfasst werden Ergebnisse der Mahnanrufe, wie z. B. „Erledigt“, „Kunde nicht erreicht“, „Später noch mal anrufen“ usw. Falls der Anruf später wiederholt werden muss, kann ein Zeitraum („Abends“) für die Wiedervorlage gespeichert werden.

2.2 Abläufe

Ein Gruppenleiter importiert die vom Mandanten gelieferte Liste der Mahnanrufe. Derzeit holen sich die Callcenter-Mitarbeiter jeweils 30 Stück aus der Liste und versuchen diese über den Tag abzuarbeiten. Was übrig bleibt, wird am Arbeitsende zurückgegeben.

Gewünscht ist, dass ein Mitarbeiter sagen kann: Jetzt will ich einen Mahnanruf machen. Dann wird genau einer zugewiesen. Die Zuweisung berücksichtigt Mandanten und Rückrufzeiträume.

Die Liste der Mahnanrufe muss insgesamt abtelefoniert werden, bis alle Fälle auf die eine oder andere Weise abgeschlossen sind und die Liste somit abgearbeitet ist. Nach Abarbeitung bekommt der Mandant eine Ergebnisliste.

Der Gruppenleiter kann jederzeit nachschauen, wie der Stand der Abarbeitung in der Mahnliste ist, dies wird im CIS-Modul LE-Auswertung integriert.

Ideen für künftige Erweiterungen

In der Schweiz könnte beispielsweise aus der Postleitzahl in der Kundenadresse auf die Sprache geschlossen werden, die der Kunde aller Voraussicht nach spricht.

2.3 Querbeziehungen

Keine.

2.4 Abgrenzungen

Keine.

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

Keine.

4.3 Bestimmungen zum Datenschutz

Keine.

4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat

Keine.