



Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Wettbewerbe

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

Ein Kunde ruft an, um an einem Wettbewerb teilzunehmen.

1.1 Stellung im Gesamtsystem

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

Das Anlegen der Wettbewerbe sowie die Ziehung der Gewinner werden im CIS-Modul LE-Auswertung integriert.

1.2 Zweck und Ziele

Die Kundenadresse und die Antwort auf die „Rätselfragen“ werden erfasst, um den möglichen Gewinn später zustellen zu können.

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.

Evtl. könnten auch öffentliche Telefonbücher abgefragt werden, um aus der Anrufer-telefonnummer den Namen und die Adresse zu ermitteln.



2 Daten und Abläufe

Wettbewerbe werden angelegt. Teilnehmer an Wettbewerben werden erfasst. Gewinner werden ermittelt.

2.1 Datenbeschreibung

Die Grundparameter (Mandant, Name, Start, Ende usw.) für die Wettbewerbe werden festgelegt.

Erfasst werden derzeit die komplette Kundenadresse für eine mögliche Gewinnauslieferung sowie die Antworten auf die Wettbewerbsfragen, um die Gewinnberechtigung zu prüfen.

2.2 Abläufe

Die Gruppenleiter oder die Callcenter-Leitung sind berechtigt, neue Wettbewerbe anzulegen.

Die erfassten Kundendaten werden bis zum Ende des Wettbewerbs gespeichert.

Ein automatischer Ablauf prüft täglich, ob das Ende des Wettbewerbs erreicht ist und ermittelt die Gewinner. Die Gewinnerliste wird dem Mandanten geliefert, z. B. per E-Mail.

Nach Ende des Wettbewerbs erscheint dieser Wettbewerb nicht mehr in der LE-Erfassung.

2.3 Querbeziehungen

Das Anlegen von Wettbewerben sowie die Ziehung der Gewinner werden im CIS-Modul LE-Auswertung integriert.

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.