

↗ SoftENGINE

↗ TECHNIK

UPDATE 2019



Gesprächs- erfassung

Ab Version 6.0/3.0 (Erprobungsphase 2019, Freigabe 2020)



Johann Hofer, Telefonverkäufer

Mein Name ist Johann Hofer. Als Mitarbeiter im Vertrieb ist das Telefonieren mit Kunden eine meiner Haupt- und Lieblingsbeschäftigungen. Um hier erfolgreich zu sein, genügt es nicht, gute Gespräche zu führen. Ich muss immer passend informiert sein und mich detailliert an das letzte Gespräch erinnern können. Ohne durchdachte Software ist das unmöglich.

Im Vertrieb ist der gute Kontakt zum Kunden die Basis für gute Geschäfte. Viele Kontakte laufen mittlerweile auf elektronischem Wege, aber ohne das Telefonieren ist für mich der Kundenkontakt undenkbar. Eine Alternative wäre noch der direkte Kundenbesuch. Trotzdem gibt es entscheidende Vorteile beim Telefonieren. Diese bestehen vor allem darin, dass ich während des Gespräches Zugriff auf eine Vielzahl von Informationen habe, die mir das Gespräch enorm erleichtern. Das sind zum einen alle Stammdaten des Kunden und zum anderen

eine Übersicht über dessen Belege. Genauso wichtig ist jedoch, dass mir die maßgeblichen Informationen des letzten Anrufes zur Verfügung stehen. Dass diese im Softwaresystem erfasst werden, ist eine Aufgabe, für die meine Kollegen und ich selbst zuständig sind.

Trotzdem ist für mich die Unterstützung durch die Software ganz entscheidend, stellt sie mir doch alle Informationen zum perfekten Zeitpunkt bereit und hilft mir dabei, Gespräche zielorientiert zu führen sowie nichts Wichtiges zu vergessen.



Die Gesprächserfassung im Detail

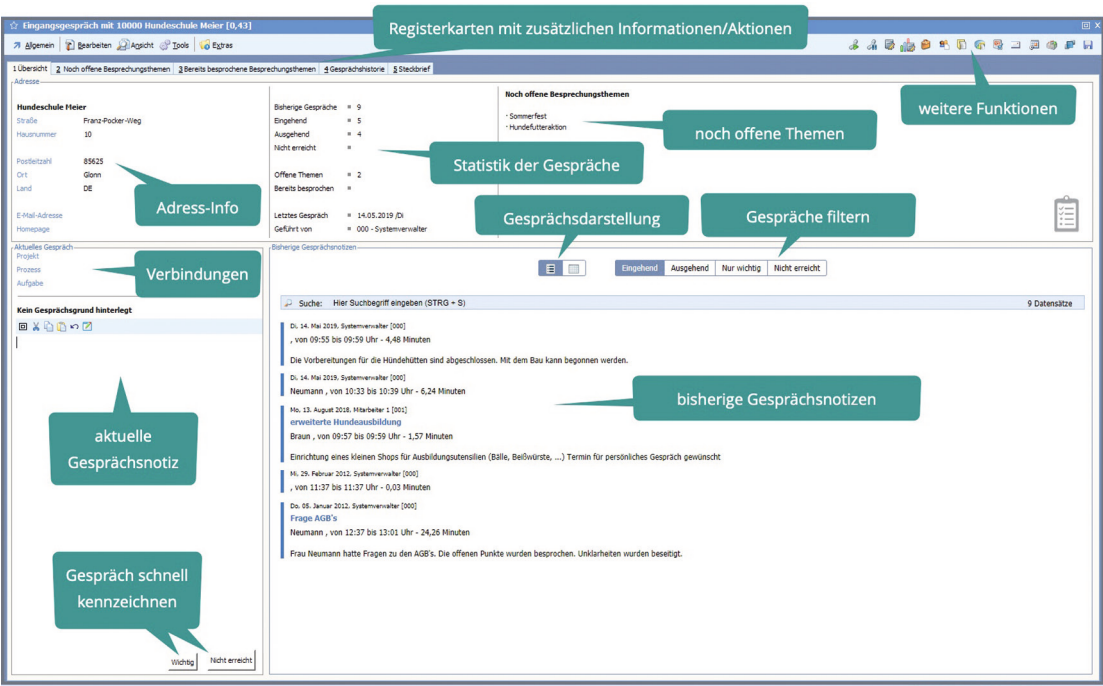
Die Gesprächserfassung ist mit der Telefonfunktion verbunden, kann aber per Menüeintrag oder mittels einer Tastenkombination geöffnet werden.

An dieser Stelle stehen jetzt Informationen und Funktionen rund um das Telefonat und die Adresse bzw. den Ansprechpartner bereit.

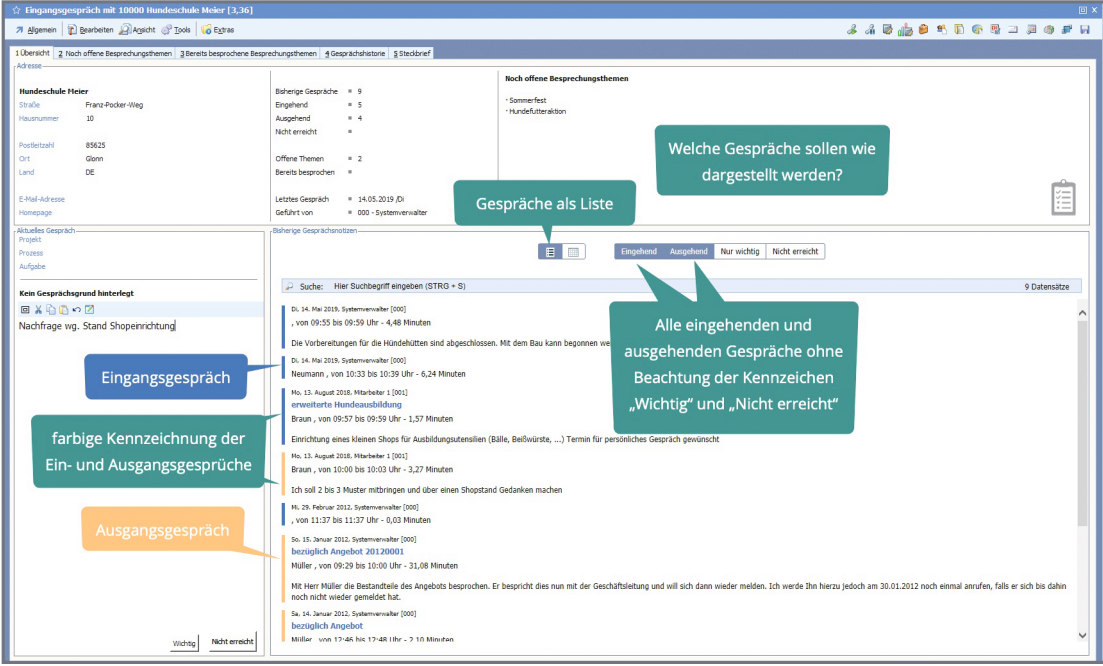
Der komplette Bereich wurde überarbeitet, Masken wurden angepasst und Funktionen neu entwickelt oder überarbeitet.

The screenshot displays two windows from a CRM system. The top window, titled 'Erfassen / Ändern - Adressdaten CRM Kunden (Firma)', shows a form for entering or editing customer data. It includes fields for 'Allgemeine Daten' (Address number, Address group, Company name, Contact person, Street, House number, Postal code, City, Country, UST-ID number), 'Kommunikation' (Phone, Telefax, Mobile phone, E-Mail address, Homepage), and 'Info-Einstellungen' (Bank, IBAN, BIC, Payment conditions, Delivery conditions, Tax calculation). A green callout box points to the 'E-Mail-Adresse' field with the text: 'Ein- und Ausgangsgespräche bei Kunden, Lieferanten und Interessenten'. Another green callout box points to the 'Telefon' field with the text: '...werden mit dem Telefonanruf gestartet'. The bottom window, titled 'Eingangsgespräch mit 10000 Hundeschule Meier (0,43)', shows a list of conversations. It includes a sidebar with 'Adresse' (Company name, Street, House number, Postal code, City, Country, E-Mail address, Homepage) and 'Aktuelles Gespräch' (Project, Process, Task). The main area shows a list of conversations with columns for 'Suche', 'Hier Suchbegriff eingeben (STRG + S)', and '9 Datensätze'. A green callout box points to the list with the text: 'Komplett neu überarbeitete Darstellung und neue Funktionen'. A large curved arrow points from the top window to the bottom window, indicating a transition or flow.

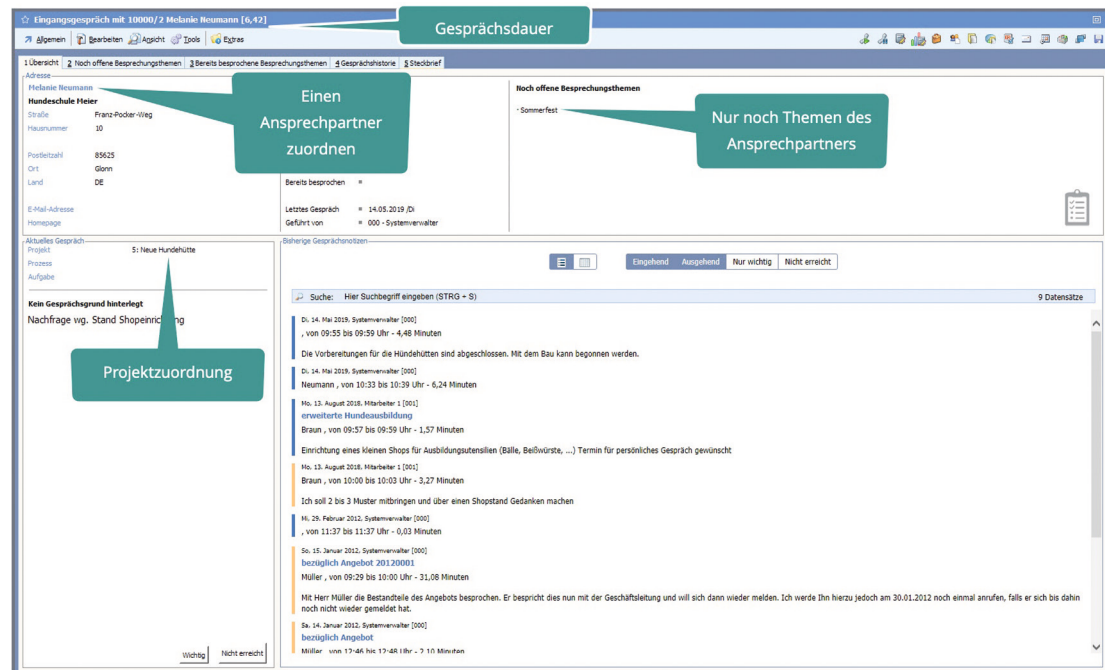
Die neue Gesprächserfassung präsentiert sich als Zentrale für das Telefonieren. Alle nötigen Informationen sind auf einen Blick erkennbar oder schnell zu finden.



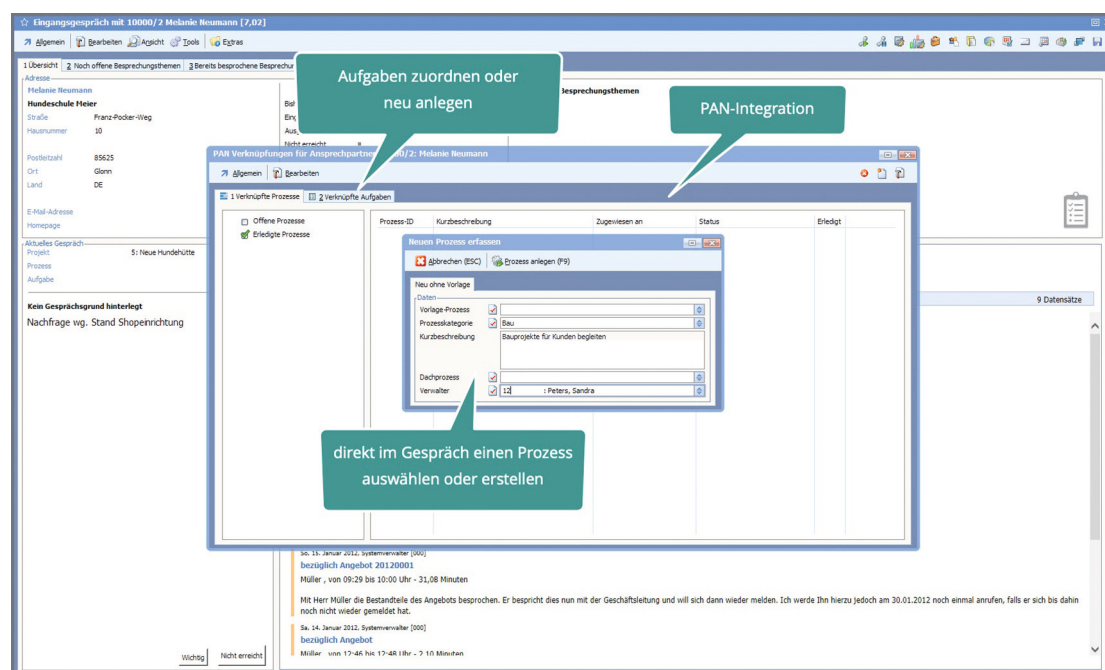
In der Gesprächsübersicht sind alle eingehenden und ausgehenden Gespräche farbig markiert dargestellt und lassen sich so schneller zuordnen. Die Darstellung kann gefiltert werden. Bei einer großen Gesprächsanzahl behalten Sie dadurch einfacher den Überblick. Eine Suchfunktion unterstützt Sie ebenfalls.



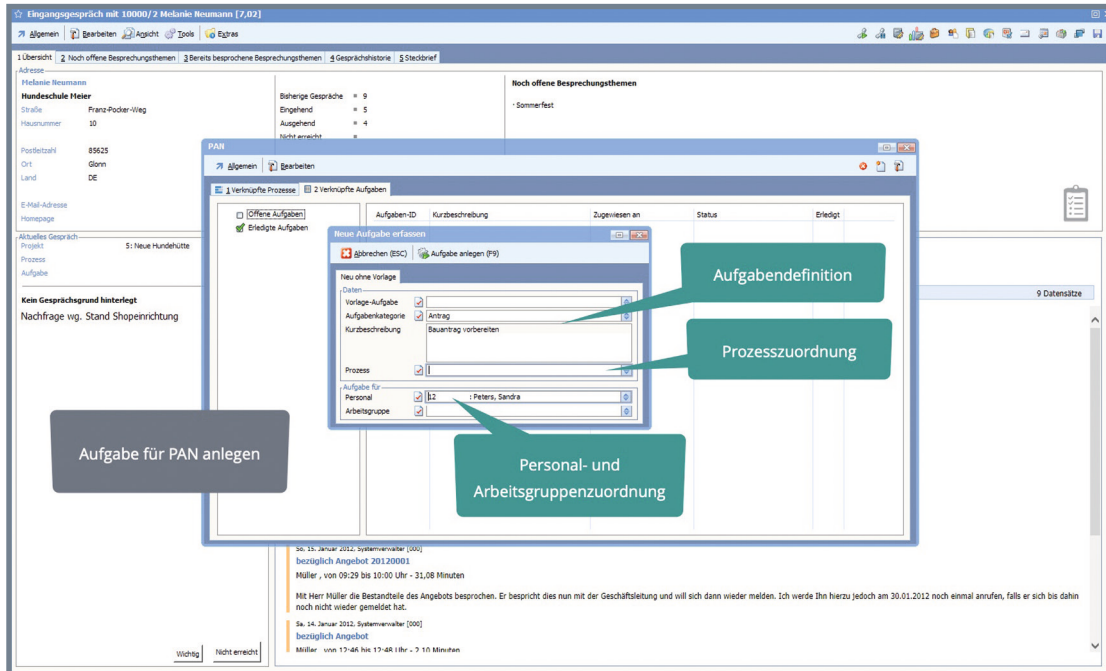
Ordnen Sie dem Gespräch einen Ansprechpartner zu, werden die noch zu behandelnden Themen entsprechend angepasst. Zusätzlich lassen sich auch Projekte festlegen, und die Zeitdauer des Telefonates wird ebenfalls vermerkt.



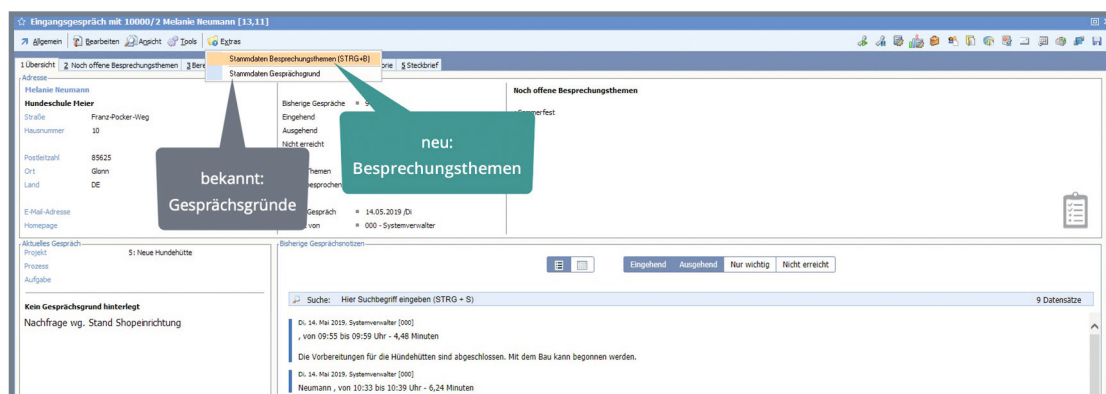
Die neuen Möglichkeiten des PAN wurden in der Entwicklung berücksichtigt und stehen Ihnen in der Gesprächserfassung zur Verfügung. Dabei lassen sich sowohl Prozesse wie auch Aufgaben dem Gespräch zuordnen. Sollte noch kein Prozess vorhanden sein, legen Sie einen neu an.



Analog zu den Prozessen können auch PAN-Aufgaben direkt im Gespräch neu erstellt und alle nötigen Zuordnungen für PAN getroffen werden.

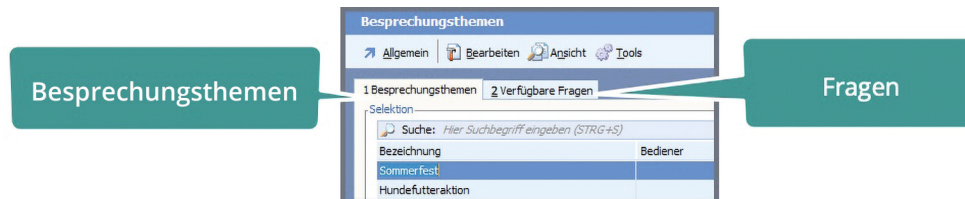


Bekannt ist bereits die Festlegung von Gesprächsgründen, die ebenso wie bisher dem Gespräch zugewiesen werden. Neu hingegen sind Besprechungsthemen. Diese sind im Unterschied zu den Gesprächsgründen detaillierter und umfangreicher beschrieben.

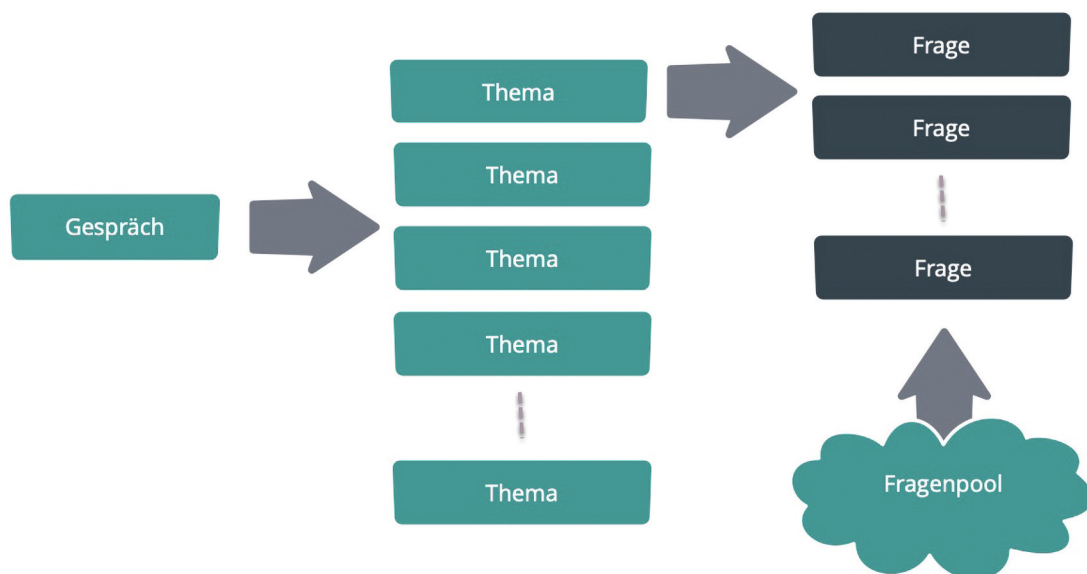


Ein typischer Gesprächsgrund könnte „Rückrufwunsch“ sein, im Laufe des Gespräches wird dann das Besprechungsthema „Neubau einer Hundeschule“ hinzugefügt.

Gesprächsgründe beschreiben das Gespräch, im Unterschied dazu dienen Themen der Unterstützung eines zielführenden Gesprächsverlaufes.



Die Umsetzung erfolgte über eine Kombination von Besprechungsthemen und zugewiesenen Fragen.



Die Fragen werden dabei aus einem Pool entnommen.

Im Fragenpool erstellen und verwalten Sie Fragen, die dann in verschiedenen Besprechungsthemen angewandt werden können.

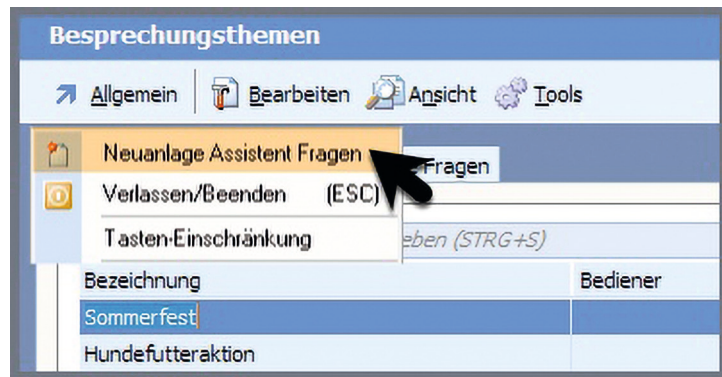
Eine Frage setzt sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- Fragestellung
- Frageart
- Antwortoptionen

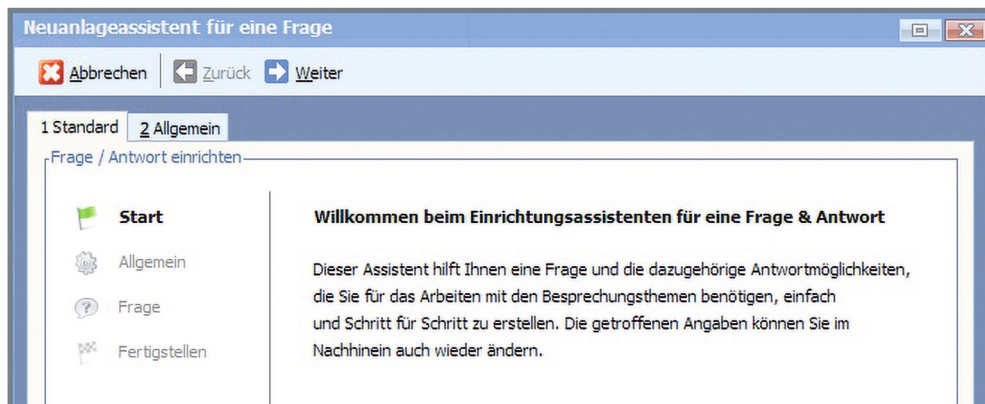
Je nach Frageart können hierbei Antwortoptionen vorgegeben werden.

Damit ist eine grundlegende Standardisierung der Fragen und damit verbunden eine Auswertung möglich.

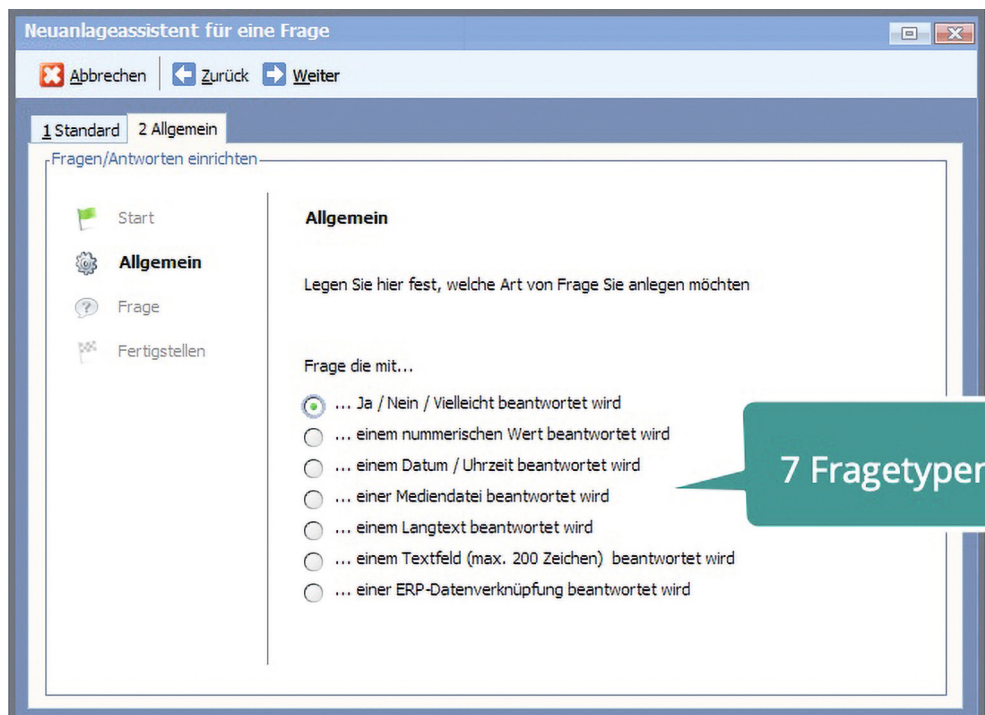
Im Bereich der Besprechungsthemen steht ein Assistent bereit, mit dessen Hilfe neue Fragen erstellt und in den Fragepool aufgenommen werden können.



Der Assistent folgt dem bewährten Schema und erfragt alle nötigen Angaben.



Eine wichtige Vorgabe ist die Frageart. Es stehen 7 verschiedene Fragetypen zur Auswahl, die das Verhalten der Frage steuern.



Wählen Sie zwischen folgenden Fragetypen:

JA/NEIN-Frage

Eine Fragestellung, die mit Ja, Nein oder Vielleicht beantwortet werden kann. Ja/Nein/Vielleicht werden zur Auswahl angeboten.

Frage nach einem numerischen Wert

Typische Fragen beispielsweise nach einer Menge, z.B. „Wie hoch ist der monatliche Bedarf?“. Zur Beantwortung wird ein Eingabefeld angezeigt.

Datums-/Zeitfrage

Diese Frage bietet zur Beantwortung eine Auswahl für Datum & Zeit.

Mediendatei-Frage

Zur Beantwortung dieser Frage wird eine Mediendatei geladen. Die möglichen Formate ergeben sich aus den Festlegungen in der Medienverwaltung und können beispielsweise PDF, JPG, BMP sein.

Beschreibung / Frage nach Langtext

Eine Frage, die zu ihrer Beantwortung einen Editor für einen Langtext bereitstellt. Bei der Beantwortung sind Formatierungen der Schrift, Einfügen von Grafiken usw. möglich.

Beschreibung / Frage mit kürzerem Text

Im Gegensatz zum Langtext sind hier max. 200 Zeichen möglich. Die Eingabe erfolgt in ein Textfeld, eine Formatierung ist nicht vorgesehen. Per Definition lässt sich die Eingabe für „nur Groß-“, „nur Kleinbuchstaben“ oder „groß- und klein möglich“ vorgeben.

ERP-Datenverknüpfung

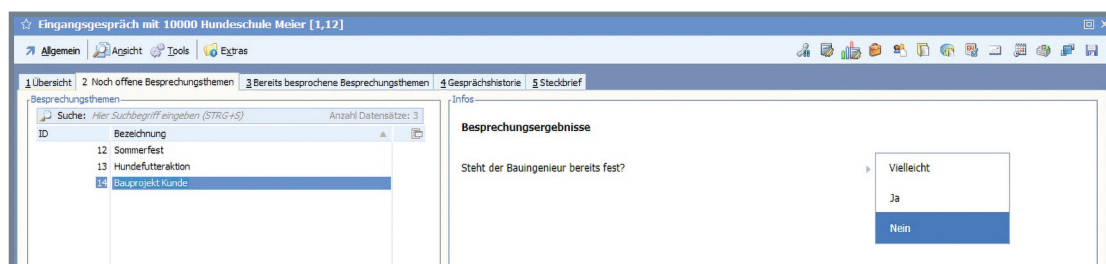
Zur Beantwortung können ERP-Daten herangezogen werden, die als Auswahl zur Verfügung stehen.



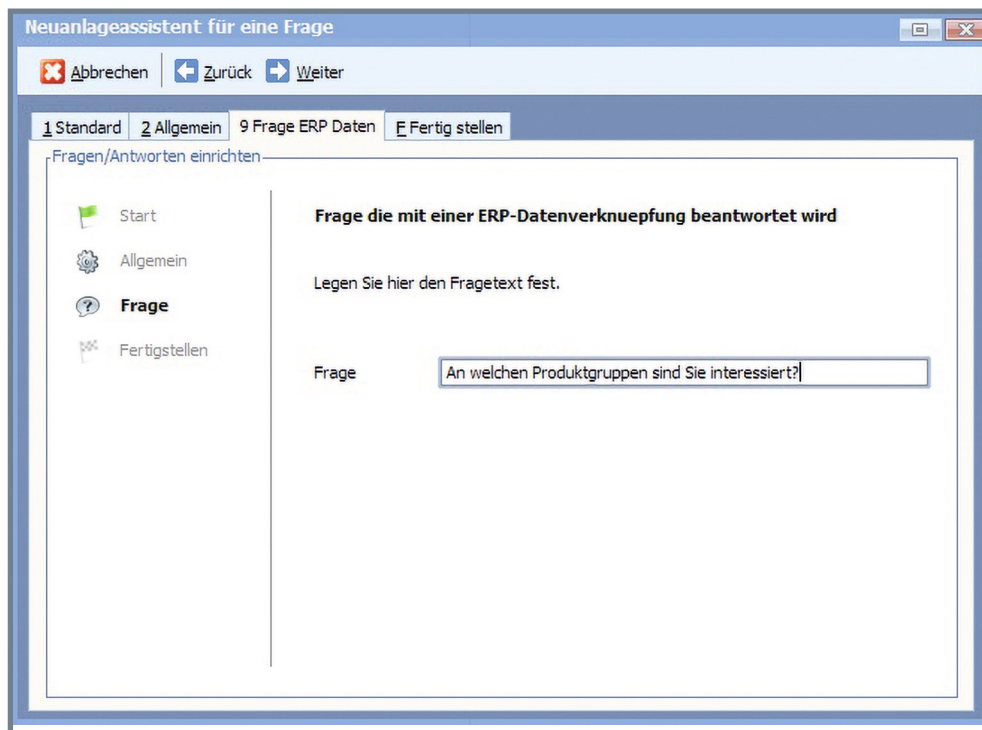
Die möglichen Antworten werden direkt im Assistenten festgelegt. Vor dem Fertigstellen der Frage wird vom Assistenten nochmals eine Übersicht dargestellt, danach steht die Frage für die Anwendung bereit.



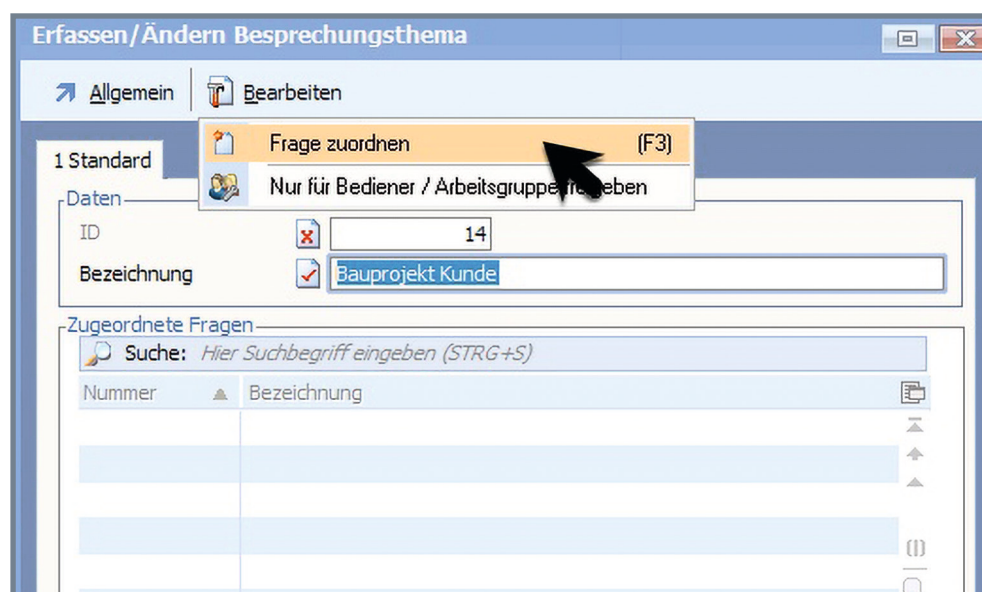
Die vorgegebenen Antworten werden dann bei der Beantwortung der Frage zur Auswahl angeboten und lassen sich schnell und einfach per Klick übernehmen. Die Antworten sind dann im Gespräch gespeichert und stehen im Nachhinein für eine Auswertung bereit.



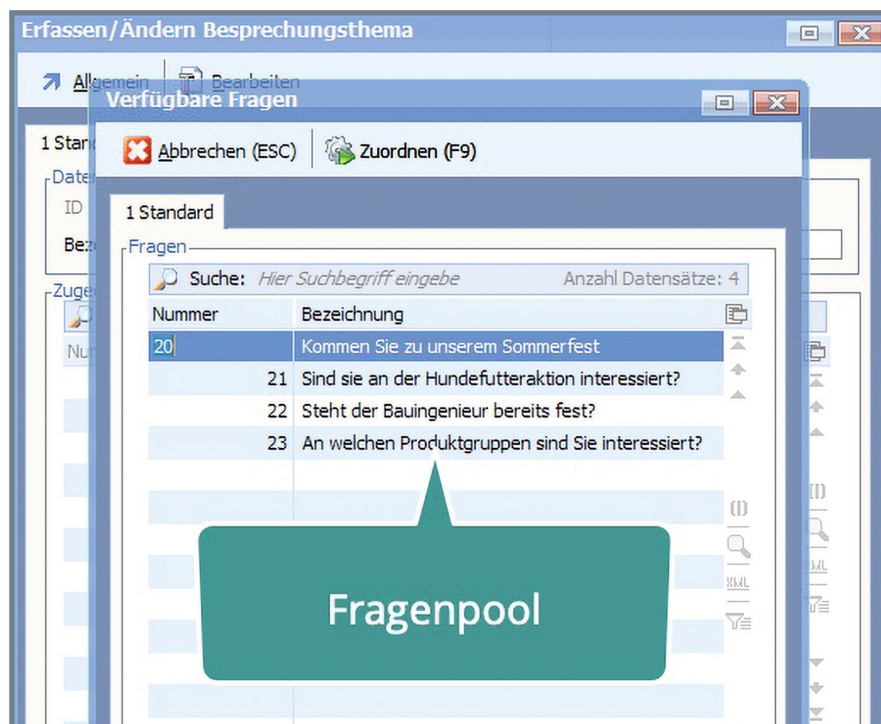
Besonders die Frageform, „mit **ERP-Datenverknüpfung**“, bietet ein großes Potenzial, kann doch über diese Variante eine individuelle Auswahl von Antworten realisiert werden. So wäre beispielsweise eine Frage denkbar, zu deren Beantwortung die Auswahl der Warengruppen angeboten wird.



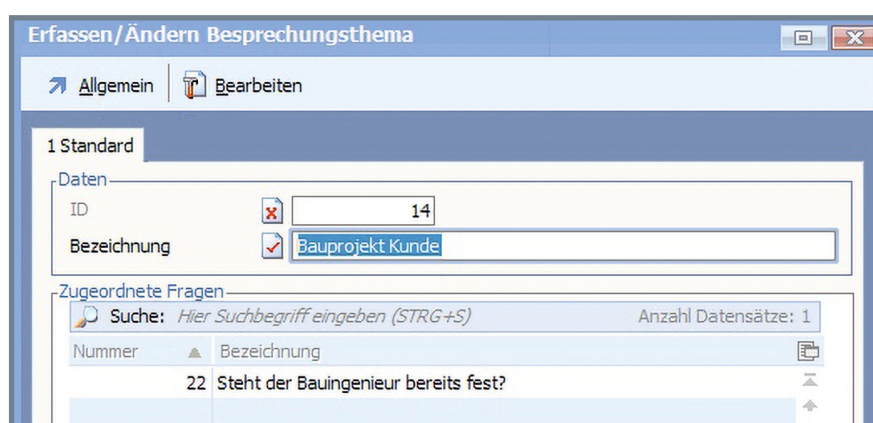
Sind im Zusammenhang mit einem Besprechungsthema vorgegebene Fragen zu klären, können Sie diese aus dem Fragepool auswählen und dem Thema zuweisen.



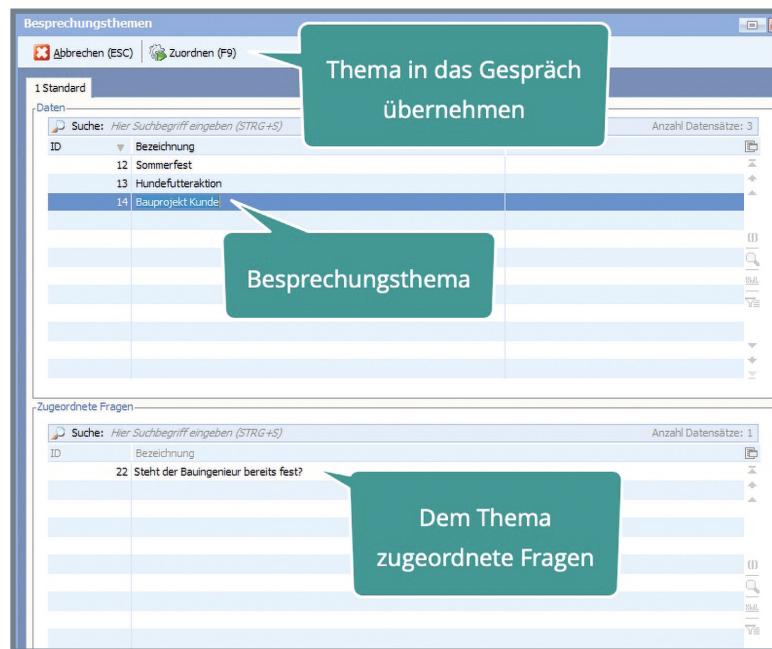
Um passende Fragen zu finden, können Sie die Suche in der Tabelle nutzen. Eine Frage wird mit Doppelklick oder per Funktionstaste [F9] in das Besprechungsthema übernommen.



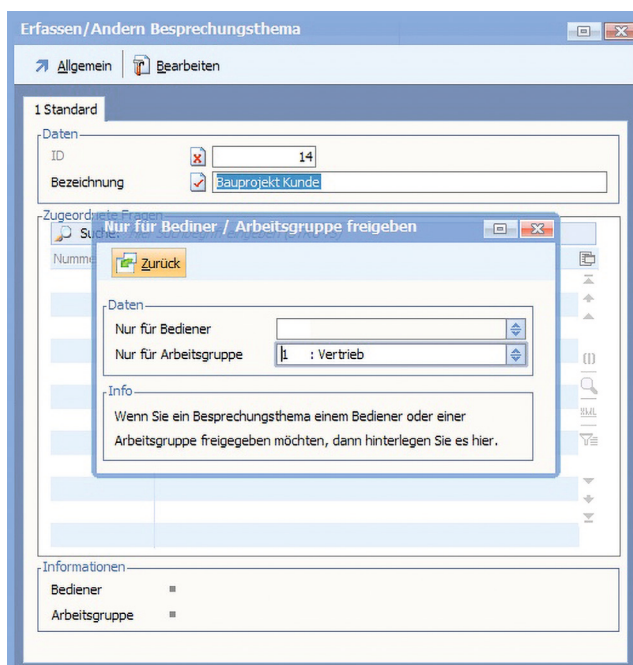
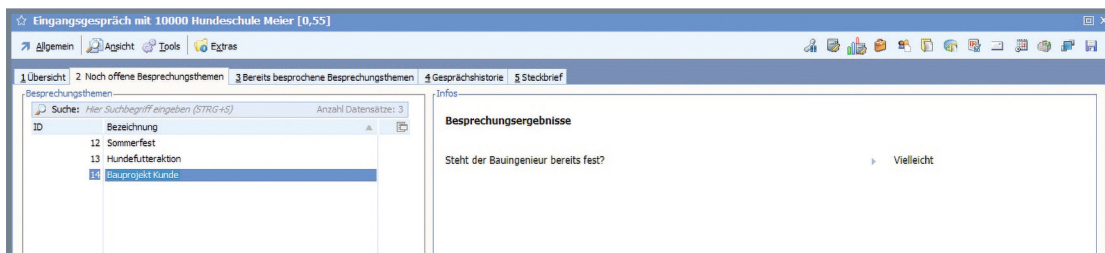
Themen können mehrere Fragen zugewiesen werden, andererseits besteht auch keine Notwendigkeit, dass ein Gesprächsthema Fragen aufweisen muss. Durch die Anwendung der Fragen lässt sich ein Gespräch jedoch zielgerichteter führen und es werden keine wichtigen Informationen vergessen.



Die Besprechungsthemen können Sie in das Gespräch übernehmen. Diese Themen unterstützen die Gesprächsführung und bieten dem Mitarbeiter ein hohes Maß an Sicherheit im Gespräch.



Die Themen inklusive der Antworten werden auf den Registerkarten „Noch offene Themen“ und „Abgeschlossene Themen“ dargestellt.



Nicht jeder Mitarbeiter darf alles wissen und ebenso, wie man einem Ansprechpartner der Adresse bestimmte Themen zuweisen kann, lassen sich auch Bediener oder Arbeitsgruppen festlegen, für die ein spezielles Thema freigegeben wird. So lassen sich mögliche Konflikte bei sensiblen Themen ausschließen.

Verschiedene Darstellungsoptionen der Historie sowie ein „Steckbrief“ zur übersichtlichen Darstellung der Kundendaten runden die Funktion „Gesprächserfassung“ ab.

Offene und erledigte Themen

konfigurierbare Anzeige der Stammdaten als „Steckbrief“

Suche: Hier Suchbegriff eingeben (STRO = S)

Datum	Gesprächsthema	Ansprechpartner	Uhrzeit	Dauer
14.05.2019 /Di			09:55 bis 09:59	4,48 Minuten
14.05.2019 /Di			10:33 bis 10:39	6,24 Minuten
12.08.2018 /Mo	erweiterte Hundeausbildung		09:59 bis 09:59	1,57 Minuten
29.02.2012 /Mi			10:00 bis 10:03	3,27 Minuten
15.01.2012 /Sa	bezüglich Angebot 20120001		11:37 bis 11:37	0,03 Minuten
14.01.2012 /Sa	bezüglich Angebot		09:29 bis 10:00	31,08 Minuten
09.01.2012 /Mo	Angebot unterbreitet	Müller	12:46 bis 12:48	2,10 Minuten
05.01.2012 /Do	Frage AGB's	Neumann	15:13 bis 15:45	32,04 Minuten
			12:37 bis 13:01	24,26 Minuten

In Gesprächen suchen

Tabellendarstellung der Gespräche

Besondere Aufmerksamkeit verdient hierbei der sogenannte „Steckbrief“. Ohne die Stammdaten aufrufen zu müssen werden hier Informationen zum Kunden, Lieferanten oder auch Interessenten angezeigt. Die Darstellung lässt sich leicht strukturieren, indem ein Bereich „aufgeklappt“ oder wieder versteckt werden kann.

Meine Firma GmbH : 01.2018-12.2018 angemeldet als Systemverwalter (000): [PKBerechtigung aktiv]

Freitag, 06.04.2018 - 09:45:09

ERP-Spotlight

Ein- / Ausgangsgespräche mit 10000 Paul Müller

1 Übersicht 2 Gesprächshistorie 3 Bereits besprochene Besprechungsthemen 4 Steckbrief

Kundendaten

Müller Dienstleistungen GmbH
aktualisiert am 19.07.2018 um 12:00 Uhr

Informationen zu- oder abschalten

Allgemeine Daten

Ansprechpartner: Paul Müller, Geschäftsführer
Kundennummer: 10000
Straße: Inlandsallee
Hausnummer: 101
Postleitzahl: 23835
Ort: Inlandsdorf
Land: DE: Deutschland

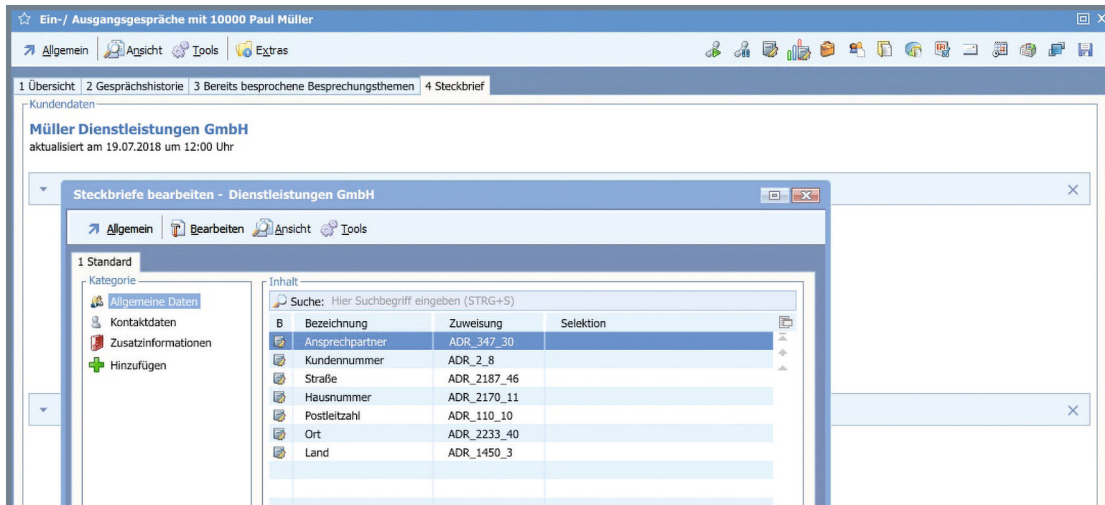
Kontaktinformationen

E-Mail: Paul.Müller@info.de
Homepage: www.müllerdienstleistungen.de
Fax: 012345 78910
Telefon: 012345 789101123

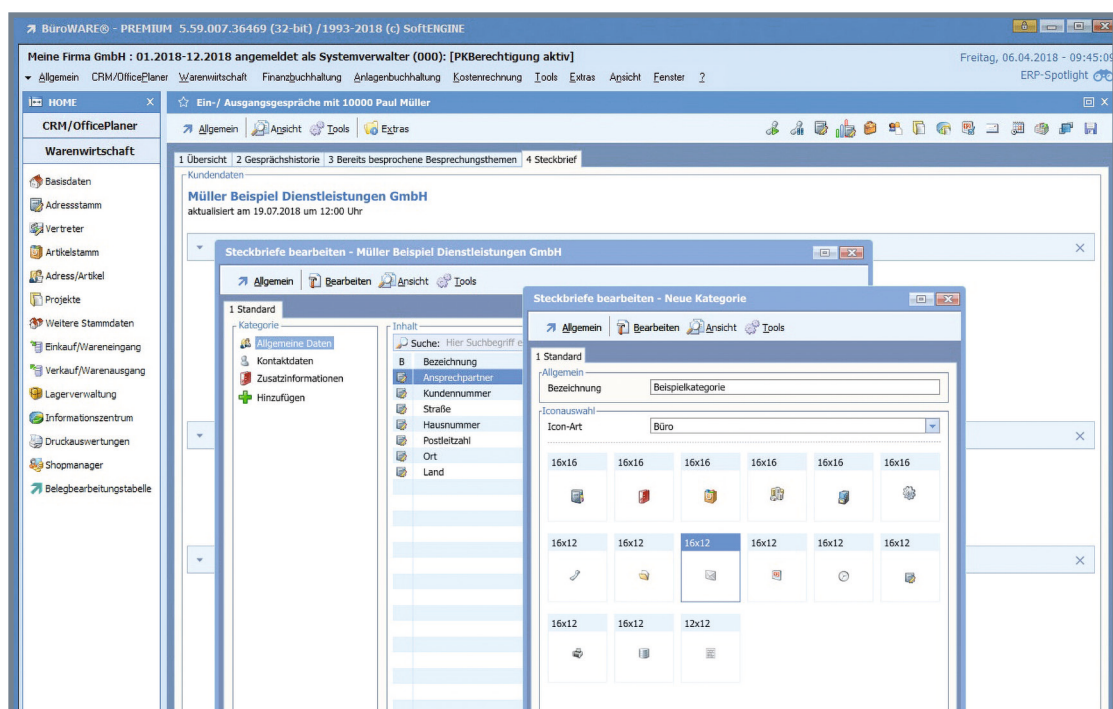
Zusatzinformationen

Gründungsjahr: 1999
Branche: Dienstleistungen
Standorte: 1
Anzahl Mitarbeiter: 45
Umsatz 2018: 2,38 Mio. EUR
Kunde seit: 2004
Schwerpunkte: Allgemeine Dienstleistungen inkl. Wachdienst, große Hundestaffel
Eingesetzte Produkte: Hundefutter in großen Mengen, Ausstattung für Hundezwinger, diverse andere Produkte
Sonstige Informationen: Zusammenarbeitet bei Hundeausbildung

Dabei lässt sich der Steckbrief auch ohne Programmierarbeit leicht individualisieren und enthält so genau die Informationen, welche optimal für den jeweiligen Einsatzfall geeignet sind.



Die Informationen können frei gewählt werden, dafür ist ein direkter Zugriff auf die Datenfelder möglich. Die Gruppierung ist individuell zu benennen und selbst eigene Symbole lassen sich einbinden.



Direkte Verknüpfungen stellen zusätzlich nützliche Funktionen bereit, sei es der Aufruf der Adressakte, das Versenden einer E-Mail oder auch das kurze Anhalten des Telefonats.



Fazit:

Komplett neu gestaltete und erweiterte
Erfassung der Telefongespräche

Erstellung und Verwaltung von Fragen
in einem Fragenpool

Erfassung von Besprechungsthemen
und Festlegung zugehöriger Fragen

Unterstützung zielführender Gespräche durch
eine Verbindung von Gesprächen
mit Besprechungsthemen

Berechtigungsvergabe für Besprechungsthemen
erleichtern den Umgang mit sensiblen Themen



Kaufmännische Softwarelösungen
für Handel, Industrie & E-Commerce

Alte Bundesstraße 16 • 76846 Hauenstein
Telefon: +49 (0) 63 92 - 995 0
www.softengine.de • info@softengine.de