

↗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 Stamm-daten 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.

Ein- und Ausgangsgespräche bei Kunden, Lieferanten und Interessenten

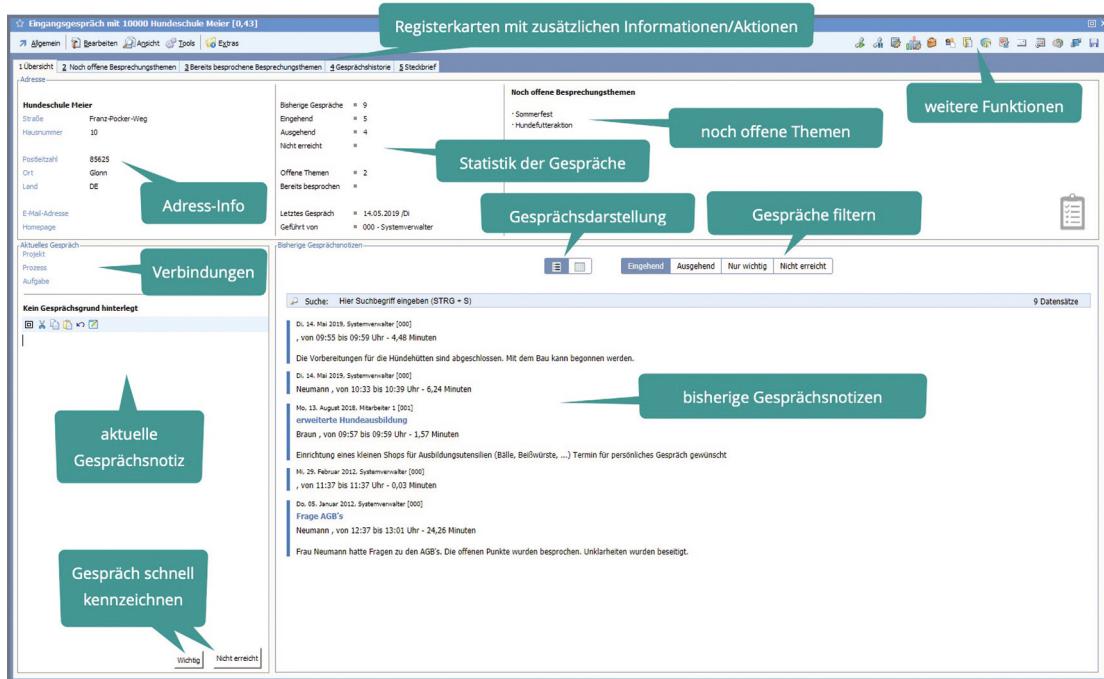
...werden mit dem Telefonanruf gestartet

Bisherige Gespräche = 9
Eingehend = 5
Ausgehend = 4
Nicht erreicht =
Offene Themen = 2
Bereits besprochen =
Letztes Gespräch = 14.05.2019 (Di)
Geführt von = 000 - Systemverwalter

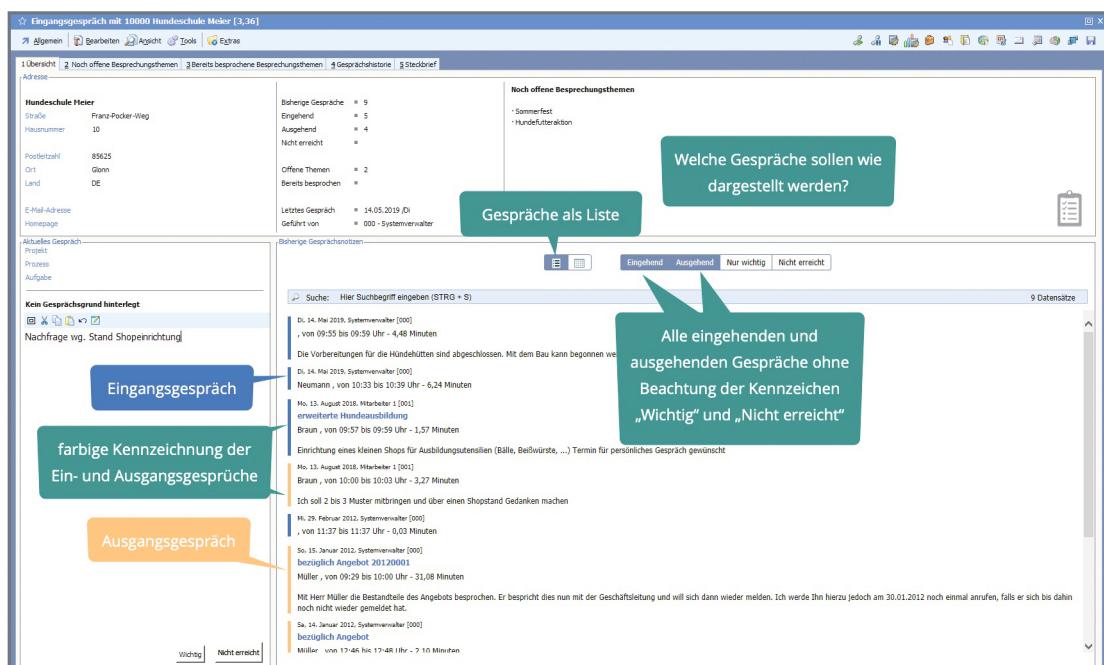
Noch offene Besprechungsthemen:
- Sommerfest
- Hundeerziehung

Komplett neu überarbeitete Darstellung und neue Funktionen

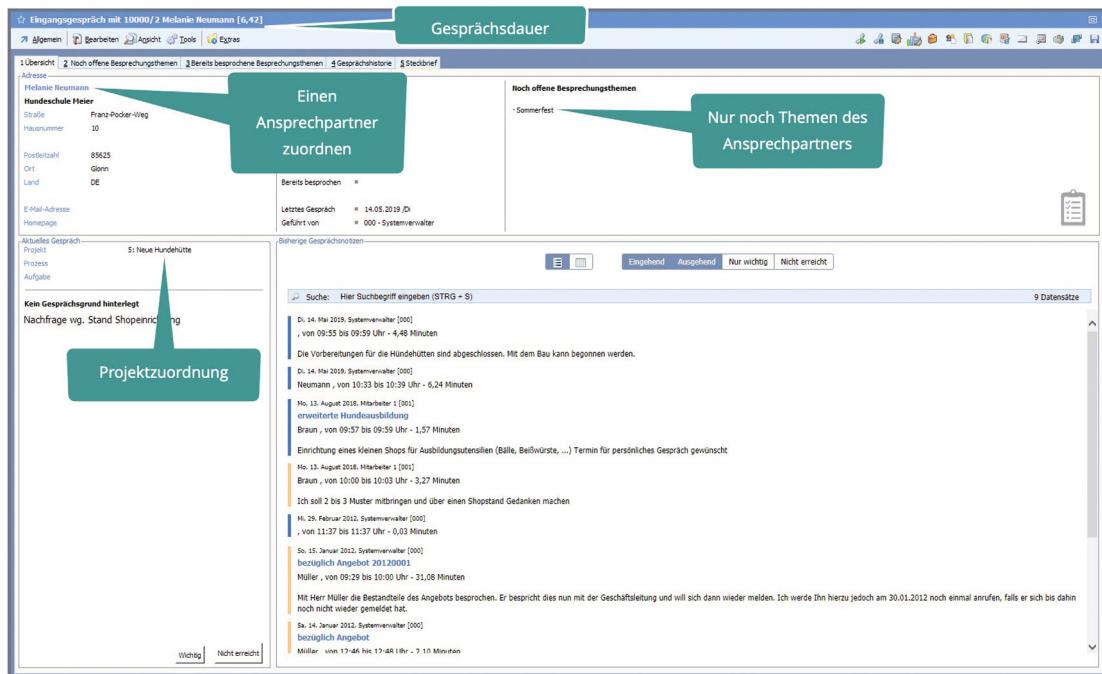
Die neue Gesprächserfassung präsentiert sich als Zentrale für das Telefonieren. Alle nötigen Informationen sind auf einen Blick erkennbar oder schnell zu finden.



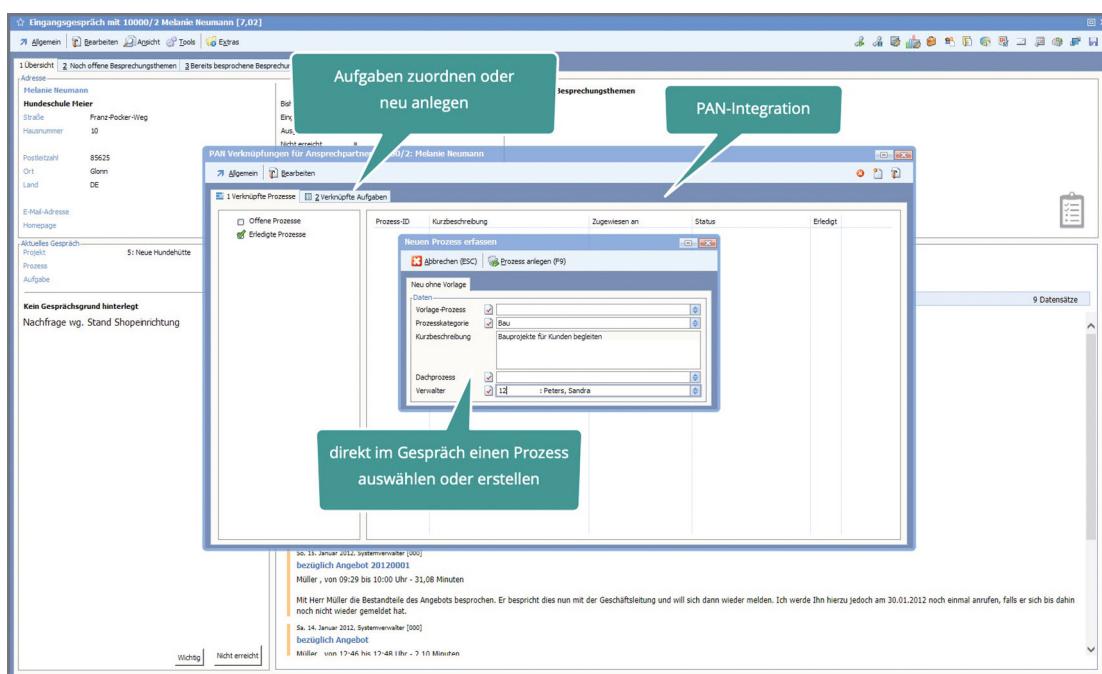
In der Gesprächsübersicht sind alle eingehenden und ausgehenden Gespräche farbig markiert dargestellt und lassen sich so schneller zuordnen. Die Darstellung kann gefiltert werden. Bei einer großen Gesprächsanzahl behalten Sie dadurch einfacher den Überblick. Eine Suchfunktion unterstützt Sie ebenfalls.



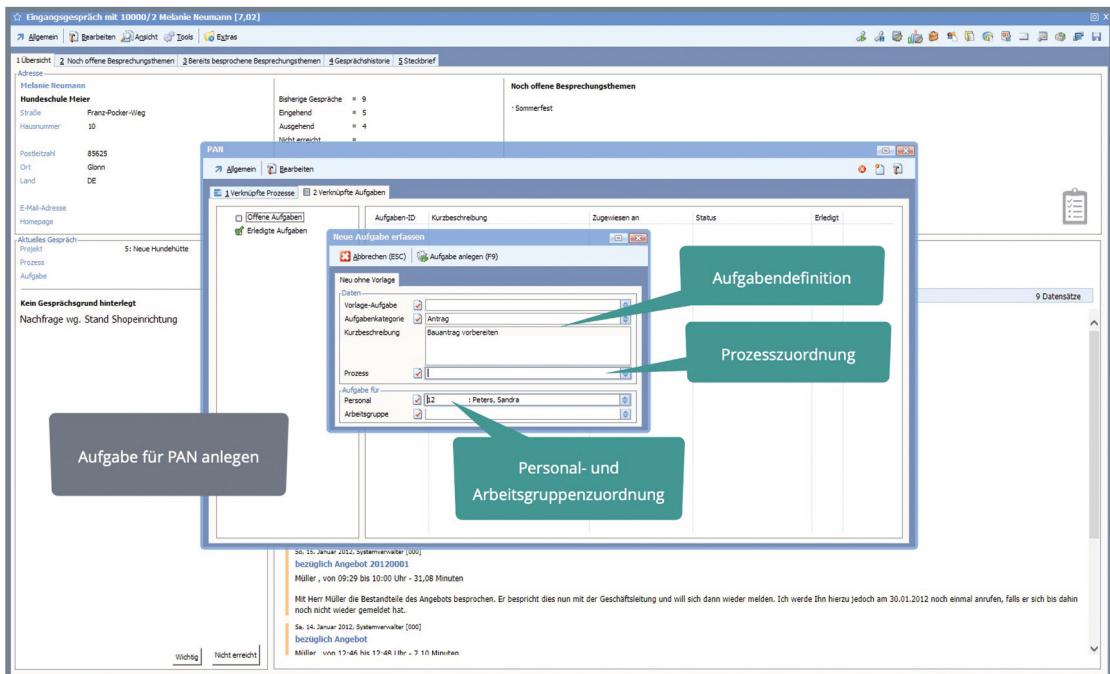
Ordnen Sie dem Gespräch einen Ansprechpartner zu, werden die noch zu behandelnden Themen entsprechend angepasst. Zusätzlich lassen sich auch Projekte festlegen, und die Zeitdauer des Telefonates wird ebenfalls vermerkt.



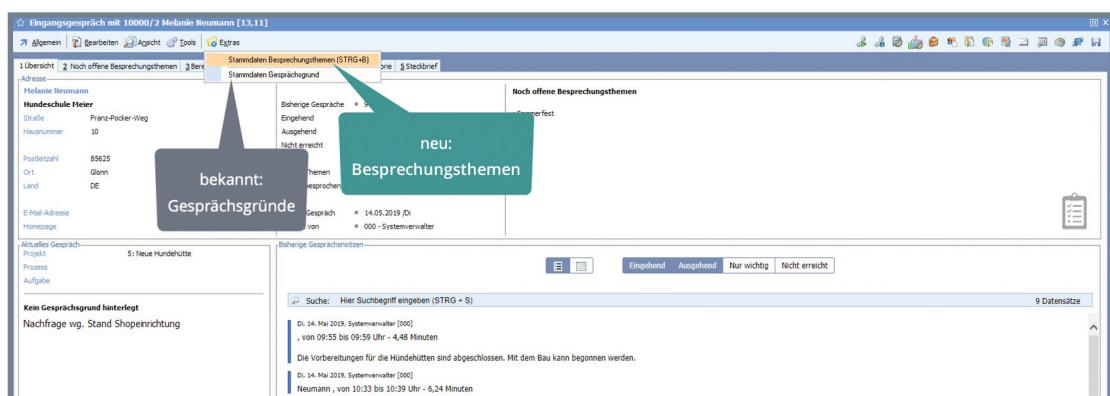
Die neuen Möglichkeiten des PAN wurden in der Entwicklung berücksichtigt und stehen Ihnen in der Gesprächserfassung zur Verfügung. Dabei lassen sich sowohl Prozesse wie auch Aufgaben dem Gespräch zuordnen. Sollte noch kein Prozess vorhanden sein, legen Sie einen neu an.



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.

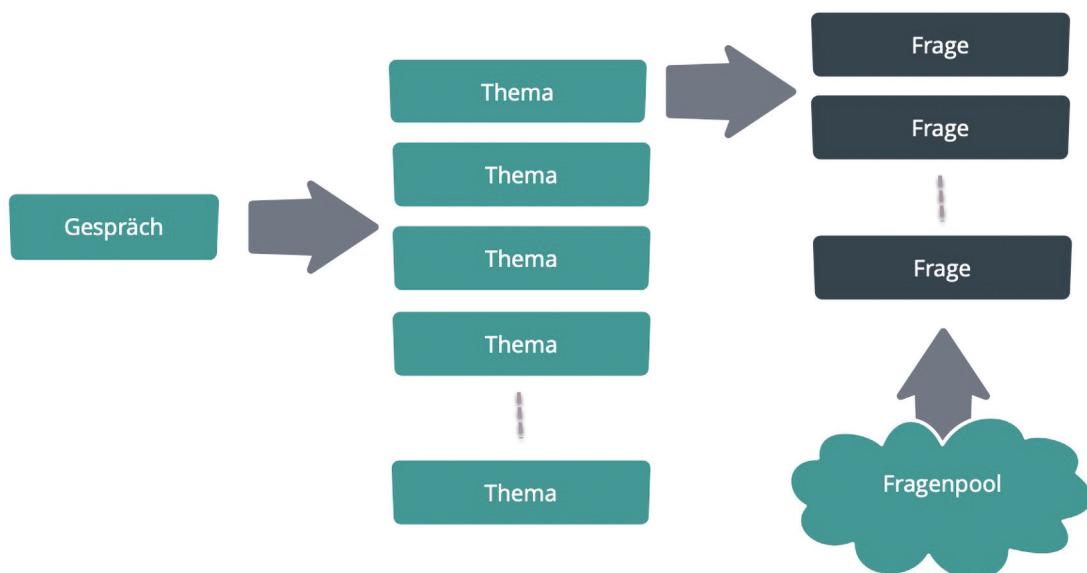


Ein typischer Gesprächsgrund könnte „Rückrufwunsch“ sein, im Laufe des Gespräches wird dann das Besprechungsthema „Neubau einer Hundeschule“ hinzugefügt.

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.

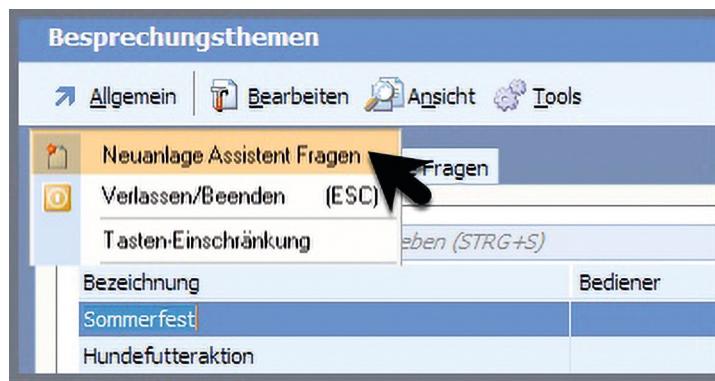
Eine Frage setzt sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- Fragestellung
- Frageart
- Antwortoptionen

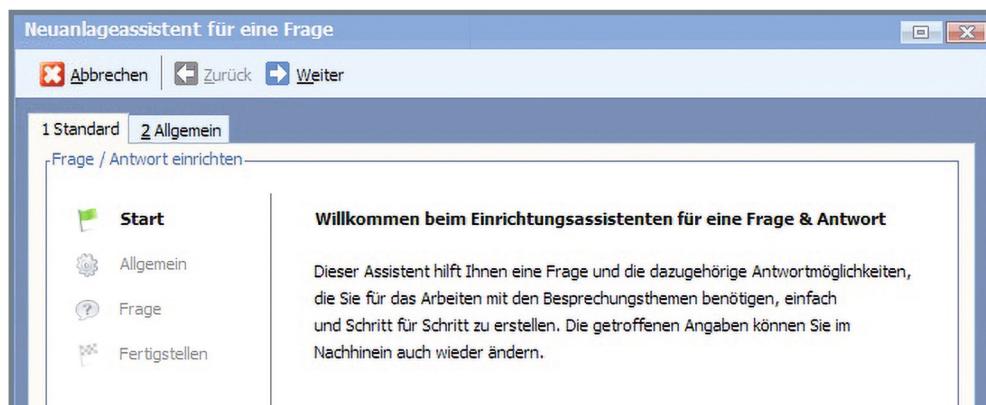
Je nach Frageart können hierbei Antwortoptionen vorgegeben werden.

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

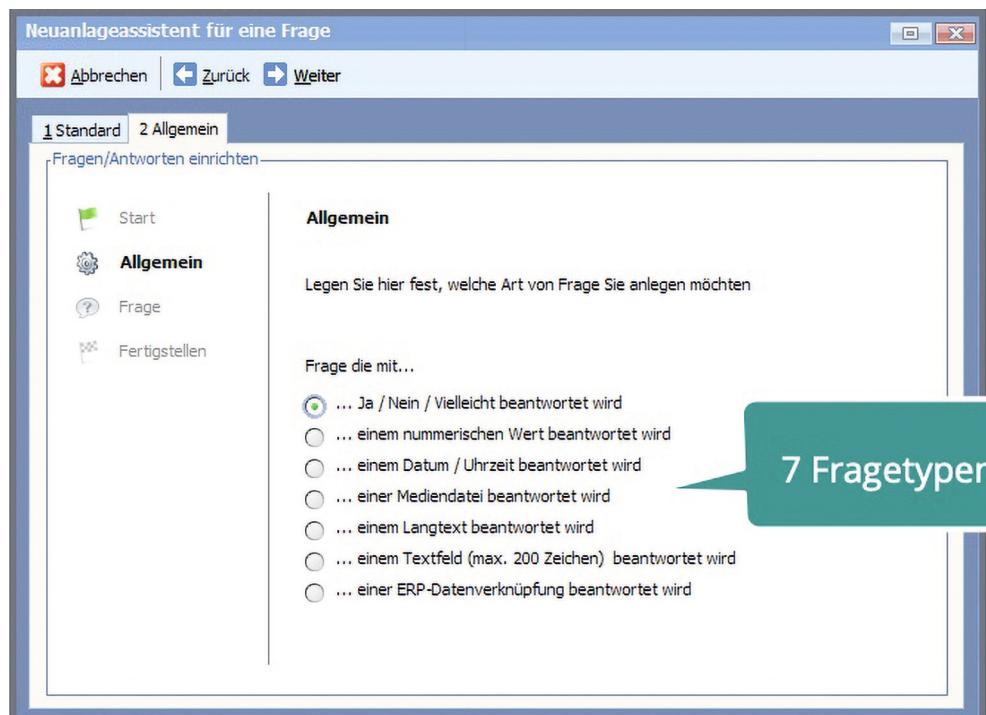
Im Bereich der Besprechungsthemen steht ein Assistent bereit, mit dessen Hilfe neue Fragen erstellt und in den Fragepool aufgenommen werden können.



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 nummerischen 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

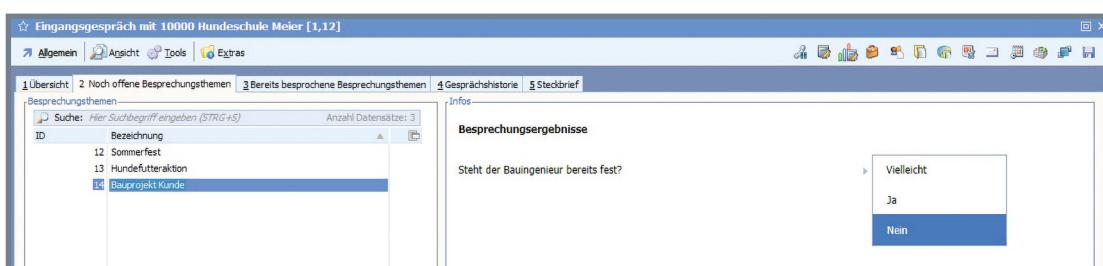
Zur Beantwortung können ERP-Daten herangezogen werden, die als Auswahl zur Verfügung stehen.



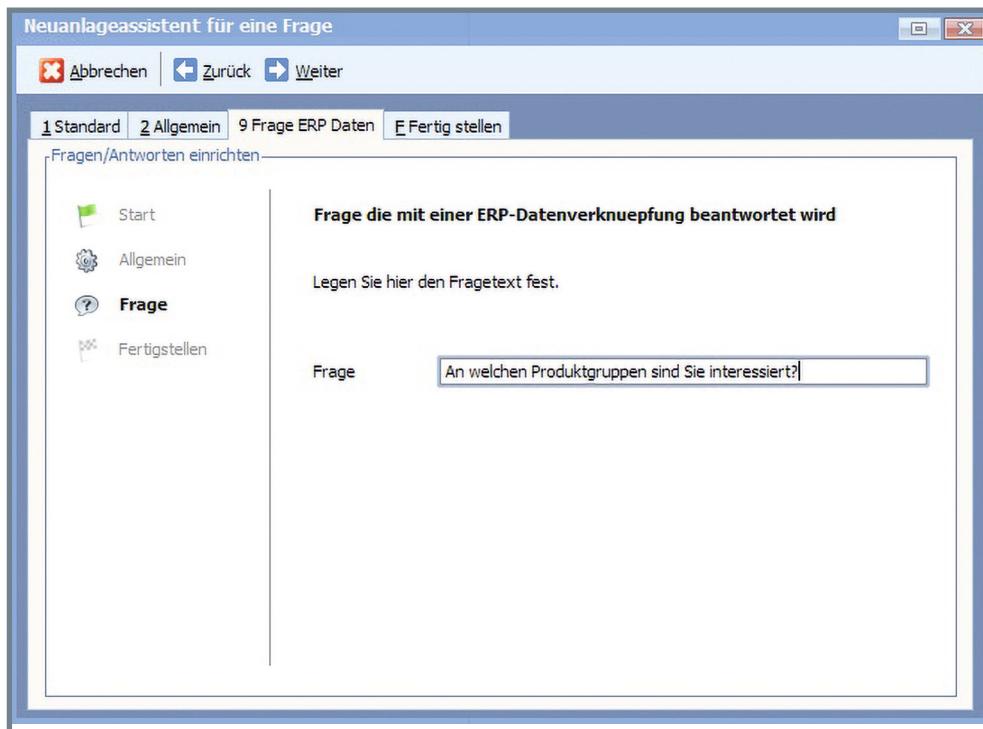
Die möglichen Antworten werden direkt im Assistenten festgelegt. Vor dem Fertigstellen der Frage wird vom Assistenten nochmals eine Übersicht dargestellt, danach steht die Frage für die Anwendung bereit.



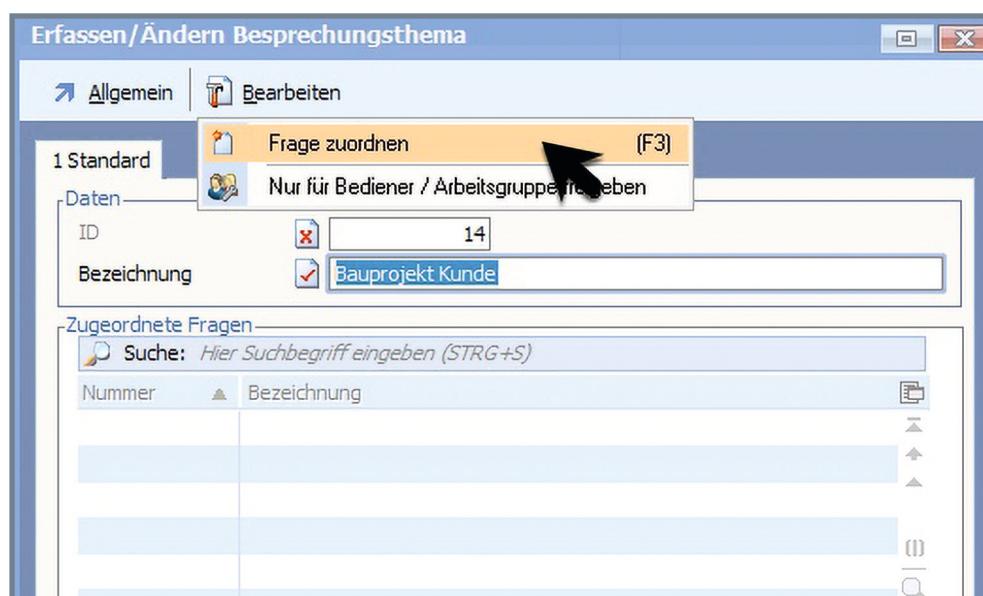
Die vorgegebenen Antworten werden dann bei der Beantwortung der Frage zur Auswahl angeboten und lassen sich schnell und einfach per Klick übernehmen. Die Antworten sind dann im Gespräch gespeichert und stehen im Nachhinein für eine Auswertung bereit.



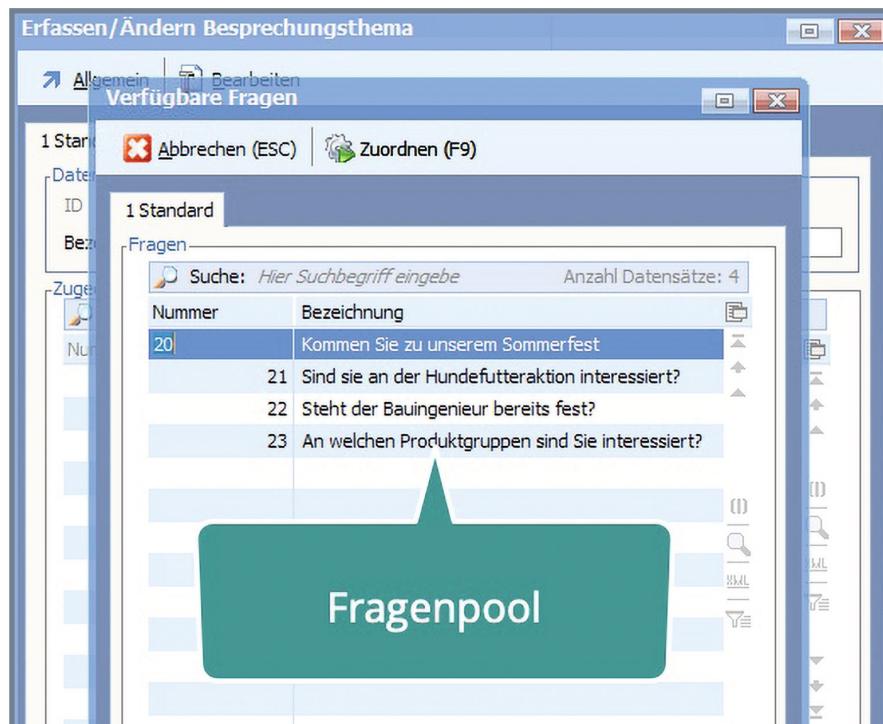
Besonders die Frageform, „mit **ERP-Datenverknüpfung**“, bietet ein großes Potenzial, kann doch über diese Variante eine individuelle Auswahl von Antworten realisiert werden. So wäre beispielsweise eine Frage denkbar, zu deren Beantwortung die Auswahl der Warengruppen angeboten wird.



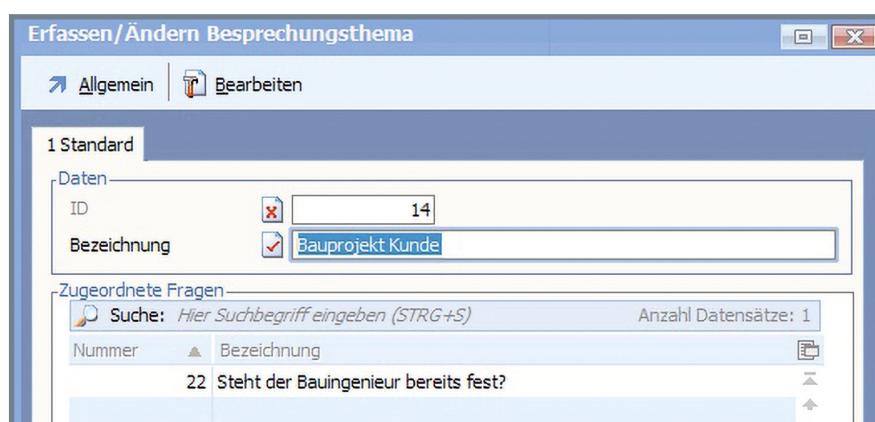
Sind im Zusammenhang mit einem Besprechungsthema vorgegebene Fragen zu klären, können Sie diese aus dem Fragepool auswählen und dem Thema zuweisen.



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.



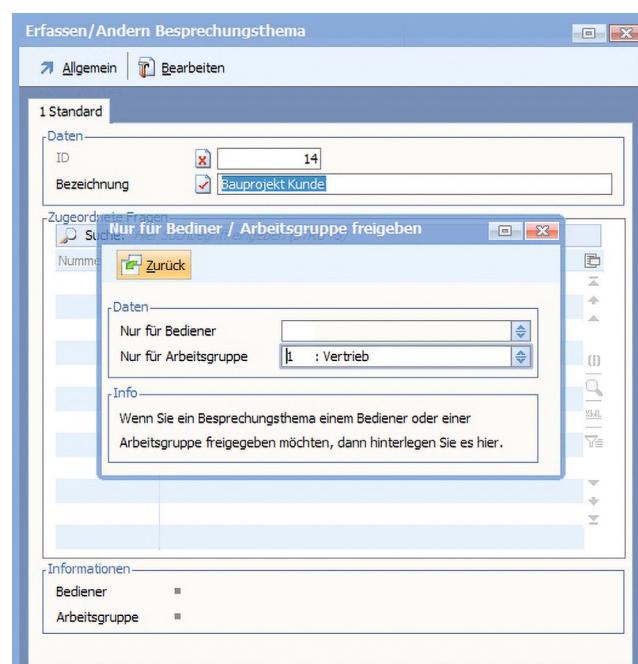
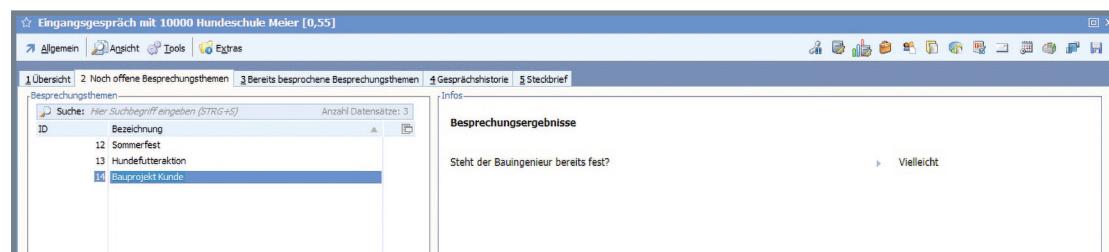
Themen können mehrere Fragen zugewiesen werden, andererseits besteht auch keine Notwendigkeit, dass ein Gesprächsthema Fragen aufweisen muss. Durch die Anwendung der Fragen lässt sich ein Gespräch jedoch zielgerichtet führen und es werden keine wichtigen Informationen vergessen.



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.

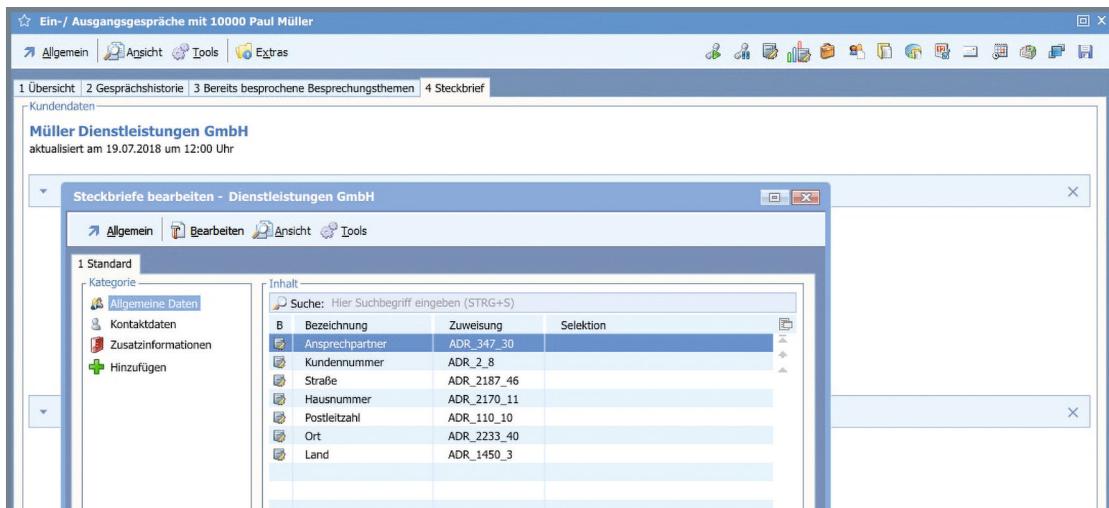
Verschiedene Darstellungsoptionen der Historie sowie ein „Steckbrief“ zur übersichtlichen Darstellung der Kundendaten runden die Funktion „Gesprächserfassung“ ab.

The screenshot shows a software interface for managing conversations. At the top, there are tabs for 'Allgemein', 'Ansicht', 'Tools', and 'Extras'. The main area displays a list of conversations with columns for 'Datum' (Date), 'Gesprächsthema' (Conversation topic), 'Ansprechpartner' (Contact person), 'Uhrzeit' (Time), and 'Dauer' (Duration). A search bar at the top says 'Suche: Hier Suchbegriff eingeben (STRG + S)'. Below the list is a button labeled 'In Gesprächen suchen' (Search in conversations). Three callout boxes highlight features: 'Offene und erledigte Themen' (Open and completed topics) points to the conversation list; 'konfigurierbare Anzeige der Stammdaten als „Steckbrief“' (Configurable display of customer data as a „Steckbrief“) points to a detailed view of a customer profile; and 'Tabellendarstellung der Gespräche' (Table representation of conversations) points to the list itself.

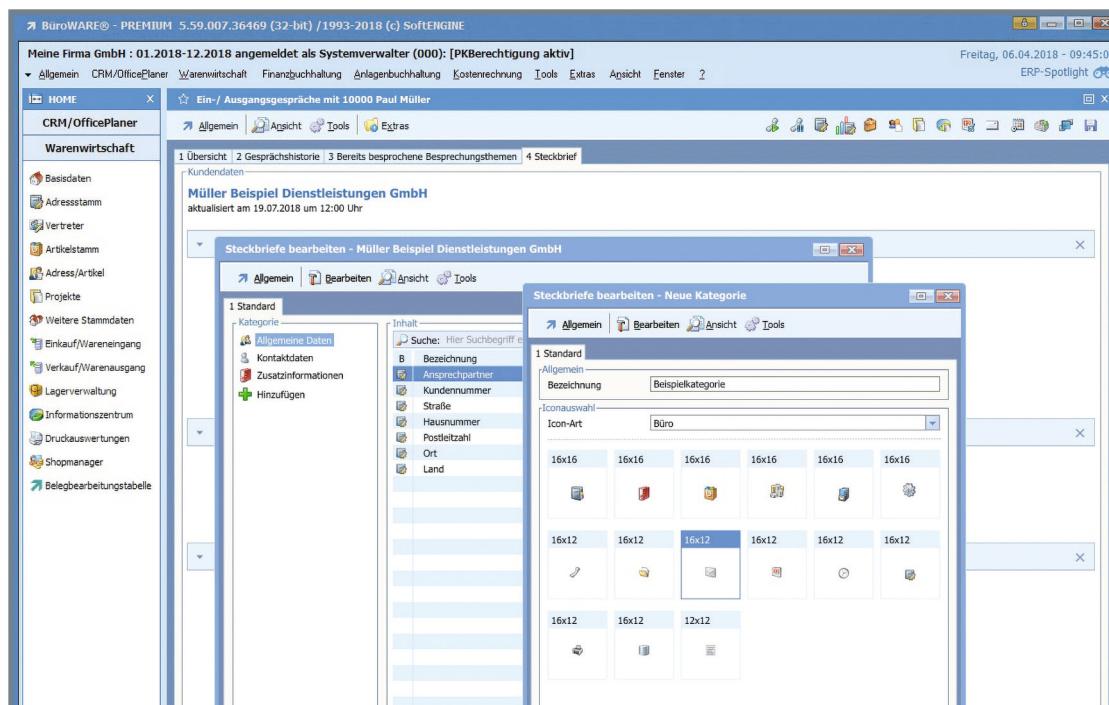
Besondere Aufmerksamkeit verdient hierbei der sogenannte „Steckbrief“. Ohne die Stammdaten aufrufen zu müssen werden hier Informationen zum Kunden, Lieferanten oder auch Interessenten angezeigt. Die Darstellung lässt sich leicht strukturieren, indem ein Bereich „aufgeklappt“ oder wieder versteckt werden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

The screenshot shows a software interface for managing business partners. The left sidebar includes links for 'CRM/OfficePlanner', 'Warenwirtschaft', 'Weitere Stammdaten', 'Einkauf/Warenausgang', 'Verkauf/Warenausgang', 'Lagerverwaltung', 'Informationszentrum', 'Druckauswertungen', 'Shopmanager', and 'Belegüberarbeitungstabelle'. The main area shows a detailed view of a customer profile for 'Müller Dienstleistungen GmbH'. The profile is divided into sections: 'Allgemeine Daten' (General data), 'Kontaktdaten' (Contact data), and 'Zusatzinformationen' (Additional information). A callout box highlights the 'Informationen zu- oder abschalten' (Information on or off) feature, which allows users to expand or collapse these sections. The status bar at the bottom indicates '14 Elemente' (14 elements) and 'Kunde Inland mit Rabatt/10002'.

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

 **SoftENGINE**

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