

Wie erreiche ich was?

Projekt: **CRM – Customer Relationship Management**

Bezeichnung: **Administration - TAPI-Filterkriterien**

Version: **4.11.**

Datum: **30. Juli 2014**

Kurzbeschreibung:

Mit diesem Leitfaden zeigen wir Ihnen, wie Sie die Filterkriterien für die Auswertung der telefonischen Aktivitäten (Hotline) festlegen, wie Sie Kulanz-Einträge definieren und wie die entsprechenden Einträge dann später in der Auswertung auftauchen.

Damit können Sie in Verbindung mit dem Baumann-Zusatzmodul "**Wartungsverträge**" Ihre kostenpflichtige Hotline über das CRM auswerten.

Dieser Leitfaden enthält folgende Punkte:

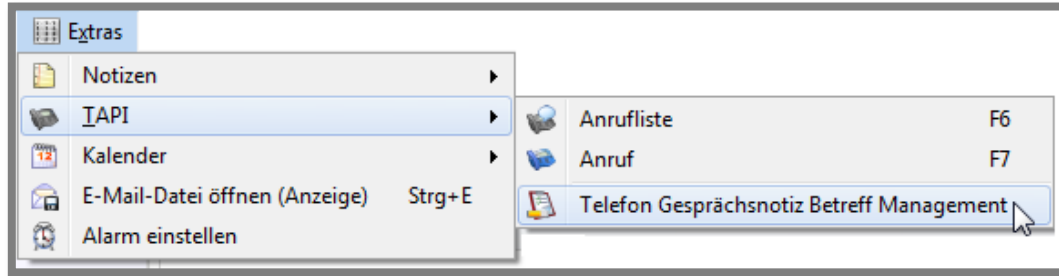
- Telefon Gesprächsnotiz Betreff Management
- Filterkriterien
- Tel. Auswertung

Inhaltsverzeichnis

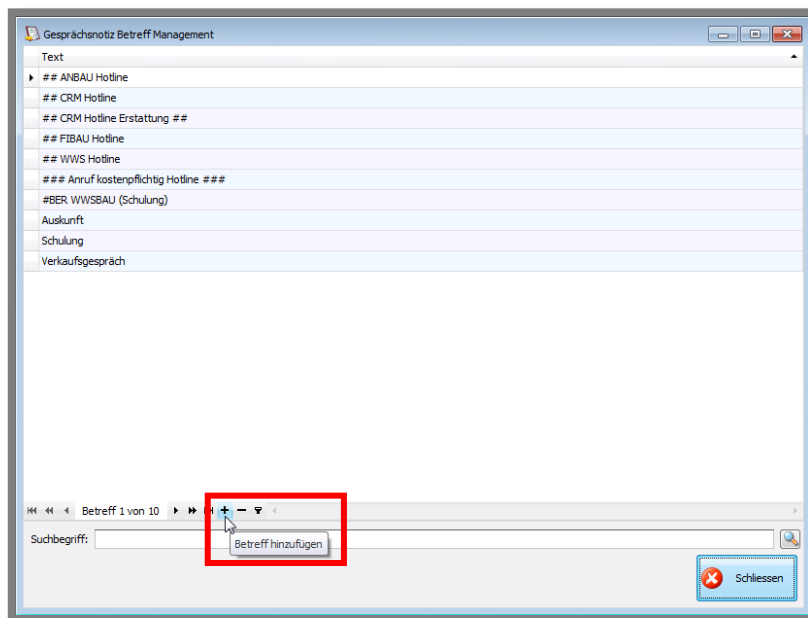
1. Telefon Gesprächsnotiz Betreff Management	3
2. Filterkriterien	4
3. Tel. Auswertung	5

1. Telefon Gesprächsnotiz Betreff Management

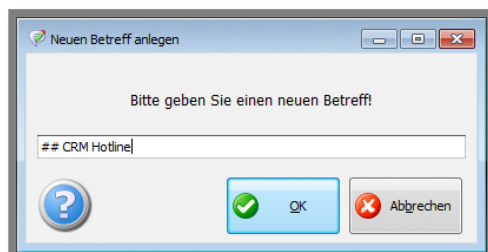
Über "Extras → TAPI → Telefon Gesprächsnotiz Betreff Management" sollten die zu verwendenden Betreffzeilen definiert werden.



Mit diesen **Betreffzeilen** werden später die auszuwertenden Aktivitäten gekennzeichnet.



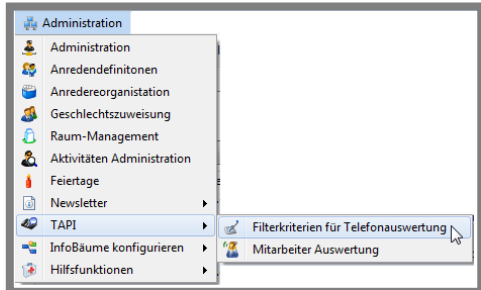
In dieser Maske werden die Betreffzeilen nun definiert.



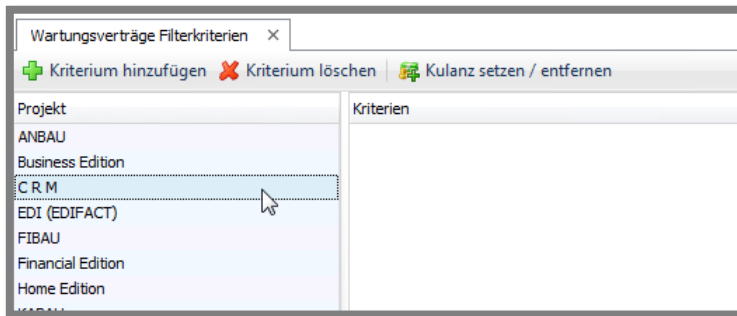
Im Beispiel-Screenshot werden die Betreffzeilen "**## CRM Hotline**" für die Berechnung sowie "**##CRM Hotline Erstattung##**" für die kostenfreien (auf Kulanz) Anrufe verwendet.

2. Filterkriterien

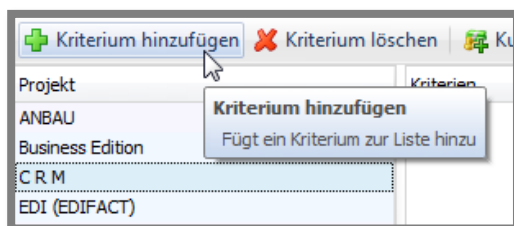
Als nächstes müssen nun die Betreffzeilen dem entsprechenden Wartungsvertrag zugeordnet werden.



Über "**Administration** → **TAPI** → **Filterkriterien für Telefonauswertung**" gelangen Sie in die Maske zur Zuordnung der Betreffzeilen zum entsprechenden Wartungsvertrag (Projekt).

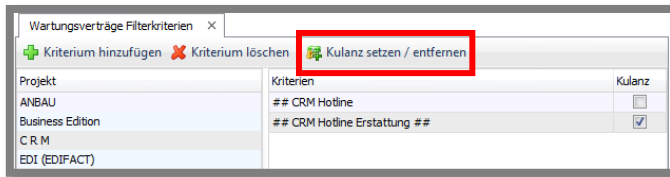


Wählen Sie aus der **linken Spalte** den Wartungsvertrag, für den Sie die **Betreffzeilen festlegen** möchten. In diesem Beispiel lautet der Name für unseren Wartungsvertrag "**C R M**".

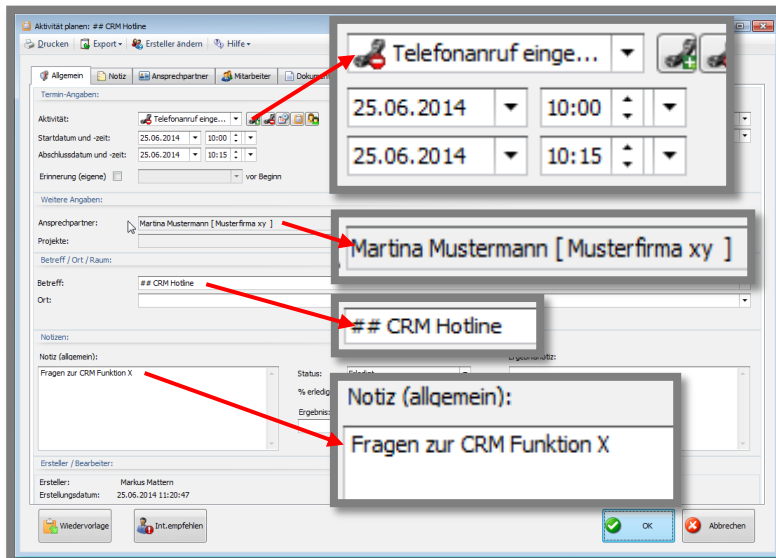


Klicken Sie nun den Button "**Kriterium hinzufügen**" und wählen Sie die **zuvor angelegten Betreffzeilen** aus. In unserem Beispiel hatten wir 2 Betreffzeilen definiert, eine für die abzurechnenden Telefonate und eine für die, welche kulanterweise erstattet werden, aber dennoch auf der Abrechnung aufgeführt werden sollen.

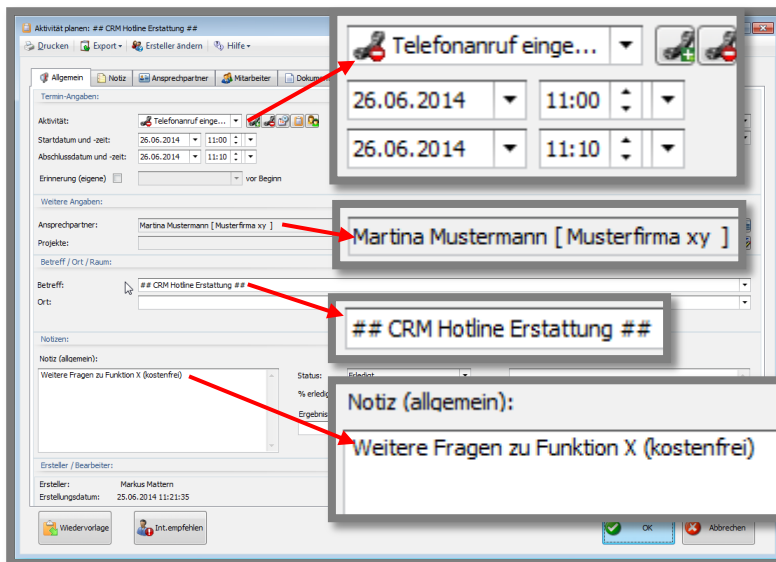
Damit der **Erstattungs-Eintrag** auch nicht in die Berechnung fällt, sollten Sie nun die Zeile auf der rechten Seite auswählen und den Button "**Kulanz setzen / entfernen**" anklicken. In der Spalte "**Kulanz**" sollte nun ein Häkchen gesetzt sein.



Telefonische Aktivitäten müssen nun, damit sie in die Berechnung für die Wartungsverträge fallen, eine der definierten Betreffzeilen enthalten. Die folgenden Screens zeigen die beiden Aktivitätsbeispiele für die zuvor erwähnten Betreffzeilen.



Der **erste Anruf** ging von 10:00 Uhr bis 10:15 Uhr, also 15 Minuten.



Der **zweite Anruf** fand von 11:00 Uhr bis 11:10 Uhr statt und dauerte demnach 10 Minuten.

Der zweite Anruf bekam allerdings das **"Kulanz-Kennzeichen"** und wird demnach nicht von der im Wartungsvertrag vorgegebenen Hotline-Zeit abgezogen.

3. Tel. Auswertung

Die telefonische Auswertung des gewählten Ansprechpartners (Auswertungen – Tel. Auswertung Kundenbezogen) zeigt nun die beiden Anrufe, ihre Dauer und unter dem "**Kulanz-Anruf**" noch die zugehörige "**Kulanz-Erstattung**", welche die Minutenanzahl bei der Abrechnung wieder abzieht. Somit ergibt sich eine Wartungsnutzung von **15 Minuten** (Dauer des 1. Anrufs).

Projekt	Wartung Ab	Wartungspreis	Wart Std Pro Jahr
CRM	01.01.2014		500
Sonstige Aktivitäten	26.06.2013		0

Typ	Betreff & Details	Ergebnis	Anfang	Ende	Dauer in min.	Ansprechpartner	Mitarbeiter
Monat: Juni 2014 - Gesamtdauer: 15 min.							
☎	Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zur CRM Funktion X	25.06.2014 10:00:55	25.06.2014 10:15:55	15	Martina Mustermann	Markus Mattern
☎	Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Erstattung ## Weitere Fragen zu Funktion X (kostenfrei)	26.06.2014 11:00:00	26.06.2014 11:10:00	10	Martina Mustermann	Markus Mattern
📄	Kulanz-Erstattung	Kulanz-Erstattung	26.06.2014 11:00:00	26.06.2014 11:10:00	-10	Martina Mustermann	Markus Mattern

Hinweis: Natürlich können Sie weitere **Betreff-Zeilen** in der **Verwaltung** hinzufügen und dem **Wartungsvertrag** zuweisen. Durch die entsprechenden Schlüssel in den **Betreff-Zeilen** lässt sich so eine **detaillierte Auflistung** erstellen.

Weitere Informationen zur telefonischen Auswertung finden Sie im Leitfaden "**Auswertung – telefonische Auswertung**".

Gerne können Sie bei uns auch eine **Schulung** zu den Themen **Wartungsverträge** bzw. **Hotline-Auswertung** buchen.