



profiTel
EXECUTIVE
SOFTWARE

profiContact®

CRM-Software

Neukundengewinnung,
Interessenten- und Kundenbetreuung

...leicht gemacht...

Call Center Software Solutions

**Produkt-
beschreibung**

Stand 01/2010

Version 6.00

profiTel
@consultpartner

Osdorfer Landstr. 18 · 22607 Hamburg
☎ 040-8979-2000 / 📠 040-8979-2099

E-Mail: info@profitel.de

www.profitel.de

Kontaktmanagement, Direktmarketing und CRM mit proContact

proContact ist eine in über 20 Jahren Call Center-Betrieb und vertriebsunterstützend praxiserprobte Kontakt- und Customer Relationship Management (CRM)-Software, mit der nahezu alle Anforderungen in der Interessenten- und Kundenbetreuung sowie dem Direkt- und Telefonmarketing (inbound und outbound) realisiert werden können.

Neben dem Adressmanagement erfüllt das Programm praktisch alle Anforderungen des Kontaktmanagements CRM sowie der Erfassung und Verwaltung von beliebig vielen Daten (Merkmale) zum Unternehmen/Haushalt und/oder den einzelnen Ansprechpartnern in einer Kunden-Informations- bzw. Marketing-Datenbank. Der einheitliche, kompakte und klar gegliederte Maskenaufbau erleichtert die Einarbeitung und die Anwendung.

proContact verfügt über die funktionsumfangreichsten Tools bei Standardsoftware, die es zurzeit auf dem Markt gibt.

proContact ist praktisch sofort einsetzbar – **proContact** kann schnell für Ihre individuellen Aktionen und Kampagnen (Projekte/Aufgabenstellungen/Mandanten) eingerichtet werden; zur Einrichtung aktionsspezifischer Datenbankinhalte (Fragen, Merkmale, Ergebnisse, Follow-up's sowie To do's) sind keine speziellen Programmierkenntnisse notwendig.

proContact stellt vordefinierte Protokolle, Reports und Statistiken bereit, die die Auswertung der Kontakte und Daten „auf Knopfdruck“ abrufbar macht.

Mit **proContact** erwirbt der Anwender nicht nur ein komfortables Programmpaket zur Erfüllung praktisch aller Anforderungen des Kampagnen- und Kontaktmanagements sondern profitiert gleichzeitig von unserem Wissen und der jahrelangen Praxiserfahrung in Aufgabenstellungen der Vertriebsunterstützung, des Direkt- bzw. Dialogmarketing sowie des Call- und Communication Centers.

Mit **proContact** erhält der Anwender nicht nur ein Programm zum Kontakt- und Kampagnen-Management. Es erleichtert ihm auch - mit Unterstützung der Zusatzmodule produktiv und proControl - die zeitaufwendige Mitarbeiter-Vergütungsabrechnung und das kontinuierliche Controlling.

Das Besondere an proContact

proContact ist als **Standardsoftware** sofort einsetzbar. Durch seine Struktur und die im Programm hinterlegten Prozesse/Workflows erhält der Anwender mit **proContact** bewährte und umfangreiche Planungs-, Abwicklungs- und Auswertungsprozeduren aus dem Bereich des Kampagnen- und Kontaktmanagements, des Direktmarketings, des Vertriebs und der Marktforschung sowie des CRM (Customer Relationship Management).

Die anwenderseitig definierbaren Prozesse sind das Ergebnis jahrelanger Erfahrungen in unterschiedlichsten Aufgabenstellungen und Anforderungen aus den Bereichen des Kontaktmanagements und bis ins Detail durchdacht. Damit entfällt für den Anwender die Entwicklung der eigenen Ablaufstruktur und der Prozesse für den Bereich der Interessenten- und Kundenbetreuung sowie des (outbound) Telefonmarketing.

Die aktions- bzw. projektspezifischen Inhalte können vom Anwender selbst in kürzester Zeit eingerichtet werden. Programmierkenntnisse sind dafür nicht erforderlich. Im Besonderen zeichnet sich **proContact** dadurch aus, dass sowohl die einer Anwendung (Aktion/Projekt) vorausgehenden Arbeitsschritte (z.B. Import von Adressen, Dublettenabgleich und Dublettenbearbeitung, Selektion, Sortierung, u. a.) als auch die einer Aktion nachgelagerten Schritte (z.B. Export, Protokollversendung, (Serien-) Briefversand, Portooptimierung, Serien-E-Mail, -Fax und -SMS usw.) per Mausklick durchführbar sind.

Eine Vielzahl von (Standard-) Auswertungen bzw. Reports sind per Mausklick abrufbar, Databasereports über alle Stammdaten sowie sämtliche Merkmale, Ergebnisreports nach Mitarbeitern, nach Unternehmen und über frei wählbare Zeiträume, Follow-up- sowie To do-Reports, Effizienzstatistik(en) u.v.m.

Last but not least kann **proContact** durch die (speziell für die Anwendung im Call Center geeigneten) Controlling- und Abrechnungsmodule **proControl** und **produktiv** ergänzt werden mit den folgenden Berechnungen und Reports:

- Differenzierte Mitarbeiter-**Vergütungsabrechnung**
- **Produktivitätsauswertung**
- Mitarbeiterbezogene **Arbeitsstunden -und Fehlzeiten-Statistiken**
- **Effizienz-Kosten-Reports**
- Inbound- und Outbound-**Effizienzstatistik(en)**
- Tätigkeitsbezogene **Aufwandsauswertung**
- **Soll/Ist-, bzw. Budget/Aufwands-Vergleich**
- Aktionsspezifischen **Deckungsbeitragsrechnung I und II**

Diese Berechnungen und Reports bedeuten eine wesentliche Entlastung der CC-Administration und eine tagesaktuelle Information des CC-Managements.

Auf den Punkt gebracht

proContact verfügt über komplexe Tools für die vielfältigen Aufgaben des Kundenkontaktes

proContact ist einsetzbar auch für Aufgaben, die außerhalb der Kundengewinnung und -betreuung liegen (z.B. Marktforschung)

proContact ist mandanten- und kampagnenfähig

proContact kann ohne Programmieraufwand und ohne großen Zeitaufwand flexibel an die Aufgabenstellungen jedes Projektes und jeder Aktion angepasst werden.

proContact bietet übersichtlich strukturierte Standardmasken für höchste Effizienz und intuitive Bedienbarkeit

proContact kann als Standalone-Lösung genutzt oder in ein Netzwerk integriert werden. Der Einsatz von Standardplattformen ermöglicht jegliche Weiterverarbeitung gewonnener Daten.

proContact erhöht die Effizienz bei der Abarbeitung umfangreicher Datenbestände durch frei definierbare Gesprächs- und Informationsvorgaben, eine vielgestaltige Dublettenselektion und –bearbeitung, eine komplexe Wiedervorlagenregulierung, die online-Ergebniskontrolle während der Projektbearbeitung und differenzierte Auswertungs- und Korrekturmöglichkeiten

proContact umfasst eine einfache CTI-Lösung und integriert zusätzlich modernste CTI- und Dialer-Systeme verschiedener Hersteller

proContact bietet eine automatische Protokollierung aller Arbeitsergebnisse und Arbeitsschritte – für eine vollständige und übersichtliche Historie

proContact bietet vier unterschiedliche Bearbeitungsmodi, die auch während der Projekt-/Aktionsbearbeitung gewechselt werden können

proContact bietet ein umfangreiches standardisiertes Reportingsystem, das durch Zusatzmodule für ein optimales Controlling ergänzt werden kann. Es ermöglicht darüber hinaus die freie Definition von Kriterien für die Auswertung aller erfassten Daten.

proContact bietet unbegrenzt variable Selektionsmöglichkeiten für die punktgenaue Auswahl von Adressen und Ansprechpartnern. Sämtliche Daten, auch die der Historie, werden dafür bereitgestellt. Ergänzende Filterfunktionen optimieren noch die Adressauswahl.

proContact verfügt über integrierte Schnittstellen zu Fremdprogrammen für das Erstellen und Versenden von personalisierten und individualisierten Einzel- und Serien-Mails in Papier- oder elektronische Form (Briefe, Faxe, E-Mails, SMS)

proContact ist für den internationalen Markt geeignet, das Programm kann auf speziellen Kundenwunsch in jede Sprache übertragen werden.

proContact ermöglicht die Einbindung mobiler Mitarbeiter und externer Büros

proContact überzeugt durch einen unschlagbares Preis-Leistungsverhältnis mit einem kurzen ROI-Zeitraum

Die proContact Module

proContact besteht aus zwei Hauptmodulen – dem User- und dem Administratoren-Modul - sowie den Zusatzmodulen **proControl** und **produktiv** zur Unterstützung der Call Center-Verwaltung.

proContact verfügt darüber hinaus über integrierte Schnittstellen zu Fremdsoftware-Produkten, durch die die Funktionen dieser Programme innerhalb von **proContact** nutzbar gemacht werden können.

Umfassende Informationen zu allen Modulen sind in der gesonderten **Detail-Leistungsbeschreibung** zu **proContact** zu finden. Hier ein kurzer Überblick:

Im **User-Modul**

werden die Adressen und Kontakte im Rahmen unterschiedlich definierbarer Aktionen (Projekte/Mandanten) bearbeitet und verwaltet:

- Automatisches Aufrufen von Adressen aus dem Adresspool einer Aktion (im Outbound-Modus)
- Adressen suchen (im Kundenbetreuungsmodus)
- Adressen aus eine der auswählbaren Telefonlisten generieren (im Kundenbetreuungsmodus)
- Adressen und Ansprechpartner erfassen/löschen
- Adressdaten (Ansprechpartner-/Unternehmens-/Haushaltsstammdaten und --merkmale) erfassen, ergänzen, löschen, Kommentare eingeben
- Außendienst-Termine vergeben (inkl. Termerkomentaren)
- Außendienststeuerung
- Adressen auf Wiedervorlage legen
- eigene Wiedervorlagenverteilung
- Fehlversuche, Kontaktgründe, Kontaktergebnisse erfassen und Ergebniskommentare eingeben
- Follow-up's und To do's festlegen
- Script-Unterstützung
- Dublettenabgleich bei Erfassung einer neuen Adresse und über selektierte Adressen
- Kontakt-Protokolldrucke
- Versenden von E-Mails, hinterlegten Standard- und individualisierten Briefen sowie Faxen aus der Adressmaske
- Automatisches Erstellen von Adressliste und Daten für Serienbriefe und -faxe
- Hinterlegte Dokumente und Homepages aus der Adressmaske aufrufen
- Einfache CTI-Funktionalität (Anwählen der Verbindung direkt aus der Adressmaske) bei geeigneter TK-Anlage
- Selektion von Adressen

Die proContact Module

Die Bearbeitung von Adressen kann - in Abhängigkeit der Aufgabenstellung und Berechtigung entweder im

- Kundenbetreuungs-Modus,
- Outbound-Modus
- Power-Outbound-Modus oder
- Inbound-Modus

erfolgen. Der Modus lässt sich jederzeit ändern, wenn die Aufgabe dieses erfordert. Kundenbetreuungs- und die beiden Outbound-Modi unterscheiden sich im wesentlichen durch die Art und Weise, wie die Adresse zur Verfügung gestellt wird und welchen Einfluss der Nutzer auf die Adressauswahl hat: entweder durch die automatische Vorlage (Outbound und Power-Outbound-Modus) ohne Steuerungsmöglichkeiten durch den Bearbeiter oder durch das manuelle Suchen, hier entscheidet der Bearbeiter, welche Adresse er aufrufen möchte.

Im Inbound-Modus werden aktions- bzw. anruferspezifisch die relevanten Startmasken zur Verfügung gestellt.

Im **Administrations-Modul**

werden die Aktionen eingerichtet, gesteuert, kontrolliert und ausgewertet:

- Einrichten von Mitarbeitern
- Vergabe der Mitarbeiter-Berechtigungen
- Anlegen und Einrichten von Mandanten/Auftraggebern
- Programmparameter für E-Mail, CTI etc.
- Anlegen von Aktionen/Jobs/Projekten/Kampagnen
- Einstellen und ändern des Bearbeitungsmodus,
- Einstellen der Telefonverbindung, Amtholung, Vorwahl eines Call-by-Call-Anbieters pro Aktion für verschiedene Zeitfenster
- Definieren von Merkmalen, Kontaktgründen, Ergebnissen, Fehlversuchen, Follow-up's, Todo's
- Definieren von Scripten
- Wiedervorlagenumverteilung beliebiger Wiedervorlagen
- Wiederherstellung gelöschter Adressen
- Import von Adressen bei freier Bestimmung der zu importierenden Daten
- Export von Adressen bei freier Bestimmung der zu exportierenden Daten
- Speichern und wieder Laden von Im- und Exportdefinitionen
- Anfügen von Adressen an andere Aktionen
- Export von Adressen und Daten für Serien-Fax, - E-Mail und -SMS
- Auslösen der Batch für Serienbriefe und Serienfaxe
- Portooptimierung/Infopostaufbereitung
- Selektion von Adressen
- Online Projekt Status-Abfrage (im Outbound-Modus)
- Formularausdrucke
- Dublettenabgleich über importierte und selektierte Adressen
- Dublettenbearbeitung nach Dublettenabgleich mit genauen Angaben zu den Einträgen in der Dublette und der Referenzadresse (in Verbindung mit Omnikron)
- Umfangreiche Auswertungen/Reports

Die proContact Module

proContact stellt folgende Funktionalitäten über Connectoren zu Fremdsoftware (Multimedia-Communication)-Produkten sicher:

- **Serien-E-Mail/Serienfax/Serien-SMS**
 - Versand personalisierter E-Mails/Faxe/SMS
 - Mitsenden individueller URL-Links und Pull-Dateien
- **Erweiterte Telefoniefunktionalitäten aus der Anwendung**
 - Anruf annehmen
 - Anruf beenden
 - Rückfrage
 - Makeln
 - Konferenz usw.
- **Powerdialing**
 - Softwaregesteuertes, automatisches Anwählen der nächstfolgenden Adresse
 - Gleichzeitiges automatisches Vorlegen der Adresse
- **ACD-Steuerung**
- **Realtime-Anzeigen**
 - Log-On-Zeit,
 - Service-Level,
 - „Agenten verfügbar“ usw.
- **Versenden von E-Mails über**
 - MS-Outlook
 - Lotus Notes
- Die **Anbindung an Fremdprogramme** einschließlich Datenübertragung und Datenaustausch z.B. zu
 - Finanzbuchhaltung,
 - Auftragsbearbeitung,
 - Warenwirtschaft usw.

kann auf Programm- oder Datenbankebene möglich gemacht werden. Auf Kundenwunsch bieten wir die entsprechenden Programmierleistungen an.

Die wichtigsten Daten auf einen Blick

Die Abbildung zeigt beispielhaft die Unternehmens-/Haushalts- und Ansprechpartner-Datenmaske – die Adressmaske. Sie ist für die Agenten bzw. Kundenbetreuer Dreh- und Angelpunkt ihrer Arbeit mit **proContact**. Sie stellt dem Anwender die wichtigsten Daten für den Kundenkontakt auf den ersten Blick zur Verfügung: die umfangreichen Stammdaten zum Unternehmen- bzw. Haushalt incl. der Bankverbindung und zum Ansprechpartner incl. der dem jeweiligen Ansprechpartner zugeordneten Sekretariatsdaten und Privatanschrift sowie einem generellen Kommentar zum Unternehmen/Haushalt bzw. dem/den Ansprechpartner. Die per Mausklick über die Adressmaske aktivierbare Homepage erweitert das Informationsspektrum.

Aus der Adressmaske heraus sind weitere Detaildaten - die aktionsübergreifenden und aktionsspezifischen Merkmale, die das Unternehmens-/Haushalts- und das Ansprechpartnerprofil ergänzen - per Mausklick aufrufbar. Gleiches gilt für die Historien-Übersichten, die die bisherigen Aktivitäten mit der Adresse dokumentieren (Kontaktversuche, Kontaktergebnisse etc.).

Die Erfassung, Ergänzung oder Änderung von Daten erfolgt ebenfalls in dieser Maske. Durch die integrierte Kontrolle wird sichergestellt, dass der Bearbeiter Anschriften vollständig erfasst, der integrierte BLZ-Abgleich verhindert falsche Bankleitzahleneinträge.

Die integrierte einfache CTI-Funktionalität (auf Tapi-Basis) ermöglicht das Wählen und Auflegen aus der Maske. Mit der erweiterten CTI-Funktionalität (z.B. in Verbindung mit dem Siemens C-Softphone und entsprechender TK-Anlage) eröffnen sich weitere zusätzliche Anwendungsoptimierungen und Funktionen wie beispielsweise Telefoniefunktionen (Makeln, Rückfrage, Konferenz) und Digital Wallboard (Service-Level, Logon-Zeit, Mail-Box, etc). Die Verbindung mit einem Powerdialer (z.B. der 4comPowerdialer, zu dem eine integrierte Schnittstelle besteht) beschleunigt den Telefonverbindungs Aufbau im Rahmen von Outbound-Aktionen.

The screenshot displays the 'proContact 2000' software interface. The main window is titled 'Unternehmen/Haushalt' and contains several data entry fields and sections:

- Adressnr.:** 1234567890
- Vorsatz:** Dr.
- Name1:** Musaria GmbH
- Name2:**
- Name3:**
- G-Bereich:** Spirituosen
- Branche:** Spirituosen, Handelskammern
- Straße/Nr.:** Hauptstr. 13
- PLZ/Ort:** 21119 Ditzberg
- PLZ/Postfach:** 21128 458271
- PLZ-GK:** 23344
- Land:** Deutschland
- gesperrt für ...:** E-Mail Mailing Fax
- Tel/Fax:** Bank, Rg.-Anschrift, Li.-Anschrift, Vorwahl, Nummer, Telefon, Telefax, E-Mail, http://
- Kommentar:** Das Unternehmen erwägt einen Zusammenschluß mit dem zweitstärksten Produzenten von Softdrinks in Deutschland.
- Ansprechpartner/Haushaltsmitglieder:** A table listing contact persons:

Frau	Dr.	Dr. hc.	Renate	Anderson	Funktion	Zuständig für
Herr	Marius	Bartels			IT/Userhelpdesk/Supp.-C.	Ausbildung im Verkauf
Frau	Anneliese	Grützing			Vertrieb(s-Services)	Vermarktung Getränke
- Ansprechpartner:** Fields for Anrede/Titel (Frau), Vorname (Renate), Nachname (Anderson), and Ausgeschieden (checkbox).
- Telefon:** Vorwahl (03113), Nummer (7022-32)
- Telefax:** 03113, 7022-34
- Mobil:**
- E-Mail:** randerson@musaria.de
- AP-Kommentar:** Frau Anderson ist grundsätzlich an allen Seminaren zum Thema Akquise interessiert!
- AP-Historie:** A table showing contact history:

Datum	Von	Ansprechpartner	KE	FU	KO	TD	AD	MD	MA	Aktion
21.09.05	PC7	Frau R.Anderson	F						TO	Interess/Kd-Betreuung profiTel
26.05.05	WW	Frau R.Anderson	F						TO	Interess/Kd-Betreuung profiTel
- Bottom Bar:** Includes fields for Rufnummer, Verfügbar, Warten, Service L., Bearbeitet, Mailbox, Logon-Zeit, and a status bar with 'Aktion: Interess/Kd-Betreuung profiTel', 'User: Allers', and 'Version 6.00.70826 29.08.2008 08:47:11'.

Einfach und Flexibel

Das **User-Modul** unterstützt den Vertriebs- oder Service-Center-Mitarbeiter bei allen Tätigkeiten rund um den Kunden- und Interessentenkontakt.

Dabei kann er sich in verschiedene „Aktionen“ einwählen, für die er eine Berechtigung zur Bearbeitung hat. Der **Modus**, in dem die Aktion bearbeitet wird – Inbound, Outbound, Power-Outbound oder Kundenbetreuung – ist vom Administrator vorgegeben.

Der Nutzer hat Zugriff auf eine **Datenbank**, die ihm Adressen, Unternehmens-/Haushalts- und Ansprechpartnerdaten (Stammdaten und Merkmale, einschließlich der Kontakthistorie) zur Verfügung stellt bzw. in die er selbst neue Daten (Merkmale) nach Maßgabe der aktions-spezifischen Vorgaben einpflegen kann.

Die Adressen sind aktionsweise zugeordnet, der Zugriff auf diese Adresse erfolgt ausschließlich über die Aktion.

Zu jedem Unternehmen/Haushalt können **beliebig viele Ansprechpartner** erfasst und aufgerufen werden. Zu jedem Ansprechpartner kann eine beliebige Anzahl an **Kontaktdaten** eingegeben werden.

Unterschiedliche **Kommentarfelder** ermöglichen die freie Eingabe von Informationen, zum **Unternehmen** bzw. **Haushalt**, zu jedem einzelnen **Ansprechpartner** und zu jedem einzelnen **Kontakt**, die über die Stammdaten und die aktionsspezifischen und aktionsübergreifenden Merkmale hinausgehen.

proContact automatisiert darüber hinaus die **Erfassung der outbound- und inboundbezogenen Arbeitszeit** (Vorbereitung, Vorgangsbearbeitung, Nachbearbeitung). Für (beliebig definierbare) weitere Tätigkeiten können Arbeitszeiten (kostenstellen- und aktionsbezogen) individuell erfasst werden.

Die Stammdaten sind vom System vorgegeben, die übrigen relevanten Detaildaten zum Unternehmen/Haushalt und zu den Ansprechpartnern – die Merkmale - sowie die Kontaktgründe, Fehlversuche, Gesprächsergebnisse, Follow-up's und Todo's werden speziell für die jeweiligen Aufgabenstellungen einer Aktion vom Anwender definiert.

Kompakt und Übersichtlich

Der Anwender hat in einer Maske in kompakter aber dennoch übersichtlicher Form sämtliche Informationen zum jeweiligen Unternehmen und Ansprechpartner bzw. Haushalt und den Haushaltsmitgliedern verfügbar. Die Inhalte variieren von Adresse zu Adresse, von Aktion zu Aktion, die Gliederung der Adressmaske aber bleibt gleich. Die konstante Aufteilung in feste Felder und feste Registerkarten sorgt dafür, dass sich der Anwender sofort zurecht findet und er die vorhandenen Daten schnell wahrnimmt, gleichgültig, in welcher Aktion er sich befindet.

Gleichzeitig ist hier für ihn sofort erkennbar, welche Daten noch fehlen und eventuell nachrecherchiert werden müssen. Nach dem Aufrufen einer Adressmaske erscheinen zuerst die Felder mit den Stammdaten. Die Registerkarte mit den Merkmalen und den Historieübersichten werden über die entsprechenden Reiter geöffnet.

Mit Hilfe der **Scriptunterstützung** werden zusätzlich Gesprächsführungstexte sowie allgemeine oder merkmalspezifische (Frage-)Formulierungen und Einwandargumentationen bereitgestellt, die die Gesprächsführung erleichtern, ohne dass ein starrer Gesprächsablauf eingehalten werden muss. Die Felder mit den Texten werden über die Unternehmenstammdaten gelegt, sobald das Script aktiviert wird und werden per Mausklick wieder geschlossen.

The screenshot displays the 'proContact 2000' software interface. The main window title is 'proContact 2000 lizenziert für PCP profiTel consultpartner'. The interface is divided into several sections:

- Header:** A menu bar with options like 'Zurück', 'Suchen', 'Wiedervorlagen', 'Telefonliste', 'Erfassen', 'Speichern', 'Löschen', 'Aktionswechsel', 'Protokoll', 'Brief/Fax', 'Script', 'Ergebnis', 'Kein Abgl', and 'Hilfe'. Below it is a toolbar with icons for various functions.
- Company Information:** 'Unternehmen: Musaria GmbH'. Below this is a text area for 'Einstiegsformulierung' containing a pre-written script: 'Guten Tag, mein Name ist (Vor- und Zuname) von der profiTel CONSULTING. Wir sind als Beratungsunternehmen von einem unserer Kunden damit beauftragt worden, gezielt mögliche Call Center Dienstleister anzusprechen. Der Auftraggeber - ein...'. There is also a field for 'Script z. Merkmal - Anzahl CC-Plätze(gesamt)'. Below that is a question: 'Wie viele Plätze (seats) hat Ihre Call-bzw. KundenServiceCenter- (Gesamt-)organisation? ...bzw. Ihre zentrale Telefonvertriebsabteilung?'. At the bottom left is an 'Einwandargumentation' section with a list of questions like 'keine Zeit', 'kein Anruf erwünscht', etc.
- Contact List:** A table titled 'Ansprechpartner/Haushaltsmitglieder' with columns for 'Name', 'Funktion', and 'Zuständig für'. It lists: 'Frau Dr. Dr. hc. Renate Anderson' (CC/Innendienst/Serv.-C., Ausbildung im Verkauf), 'Herr Marius Bartels' (IT/Userhelpdesk/Supp.-C.), and 'Frau Anneliese Grützing' (Vertrieb(s-Services), Vermarktung Getränke).
- Profile Tabs:** 'Ansprechpartner', 'Ansprechpartnerdetails', 'Ansprechpartnerprofil', 'Unternehmensprofil', and 'Historie'. The 'Unternehmensprofil' tab is active.
- Interest/Kid-Betreuung profiTel:** A list of features with checkboxes, including 'Outsourcing Recruitment', 'Outsourcing Training', 'Allgem. UN - Beschreibung', 'Zielgruppenzugehörigkeit', 'Relevanz der Adresse', 'Adresseherkunft- quelle', 'Bundesland', 'Call.Center/KSC.Merkmale', 'Call Center/KSC vorhanden', 'TM/Vertr.-Aktivität (ohne CC) ?', 'Anzahl CC-Standorte (BRD)', 'CC-Standort ist Zentrale o. NL', 'CC-Standorte BRD wo', 'Anzahl CC-Plätze(gesamt)', 'Anzahl CC-Plätze(Standort)', 'deutschspr. CC im Ausland?', 'deutschspr. CC (Ausl.) wo?', 'Art des CC ?', 'IN-/OUTBOUND- Erfahr. ?', 'INBOUND-Erfahrungen bzgl.....', and 'OUTBOUND-Erfahrungen bzgl.....'. A 'sowohl als auch' option is also present.
- Aktionsübergreifend:** A section with radio buttons for 'kein CC!', '< 20', '20 - 50', '51 - 100', '101 - 200' (selected), '201 - 500', '501 - 1000', '> 1000', and 'k.A.'. There is also a 'keine CC!' option.
- Footer:** A status bar with 'Rufnummer', 'Verfügbar', 'Warten', 'Service L.', 'Bearbeitet', 'Mailbox', and 'Logon-Zeit'. It also shows 'Aktion: InteressKd-Betreuung profiTel', 'User: Allers', and 'Version 6.00.70826 29.08.2008 11:55:49'.

5x Historie: wie es Euch gefällt

In der Datenbank werden sämtliche Kontakte und Ergebnisse mit den Kontaktkommentaren, sowie Follow-up's, Todo's, Mailings und der Kontaktart automatisch protokolliert. Darüber hinaus wird aufgezeigt, ob dieser Kontakt mit einem Aussendiensttermin verbunden ist. Die verschiedenen Historiedarstellungen unterstützen mit ihren Informationen den Dialog mit Kunden und Interessenten. Es wird dabei unterschieden in:

- **Ergebnishistorie und Ergebnishistorien-Übersicht** (alle Gesprächsergebnisse - ohne Fehlversuche - mit allen Ansprechpartnern über alle Aktionen, in denen die Adresse vorhanden ist, in Kurzdarstellung und Langfassung. Die Langfassung gibt darüber hinaus die offenen Wiedervorlagen der Adresse an),
- **Ansprechpartner-Historie** (alle Kontakte mit dem ausgewählten Ansprechpartner über alle Aktionen),
- **Aktionshistorie** (alle Kontakte mit allen in der aktivierten Aktion angesprochenen Ansprechpartnern des Unternehmens/Haushalts),
- **Gesamthistorie** (sämtliche Kontakte, Ergebnisse und Fehlversuche der Adresse mit allen Ansprechpartnern über alle Aktionen) und der
- **Änderungshistorie** (wer hat wann was an einer Adresse geändert).

The screenshot displays the 'proContact 2000' software interface. The main window shows contact details for 'Musaria GmbH' in Ditzberg. Below the contact information, there are several tabs for different history views: 'Ergebnishistorie', 'AP-Historie', 'Aktionshistorie', 'Gesamthistorie', and 'Änderungshistorie'. The 'Ergebnishistorie' tab is active, showing a table of actions with columns for 'Datum', 'MA', 'Anspruchspartner', 'KE', 'FU', 'KO', 'TD', 'AD', 'MD', 'MA', and 'Aktion'. Below this, a list of actions is shown, including 'Änderung AP', 'Anschrift', and 'Erfassung'. A separate window titled 'Kontakthistorie Gesamtübersicht' is also visible, providing a detailed overview of contact history for the selected contact, including dates, times, and employee names.

Datum	MA	"bei wem" / welche Info?	Was
29.08.2008 08:46	MA	AP	Änderung AP
29.08.2008 08:46	MA	UN	Anschrift
29.08.2008 08:46	MA	UN	Änderung
25.08.2008 14:54	WW	AP	Änderung AP
24.07.2008 17:15	TR	AP	Änderung AP
24.07.2008 13:44	SUP	AP	Änderung AP
24.07.2008 13:44	SUP	AP	Änderung AP
24.07.2008 12:34	SUP	AP	ÄP
24.07.2008 12:34	SUP	AP	Änderung AP
24.07.2008 12:33	SUP	AP	Erfassung

Kontaktgründe, Ergebnisse, Fehlversuche, Follow-up's und Todo's per Mausklick

Die **Kontaktgründe, Fehlversuche, Kontaktergebnisse**, das daraus resultierende ergebnis-spezifische **Follow-up** (Folgeaktivität) sowie die „**Todo's**“ (wer soll das Follow-up wann erledigen) werden per Mausklick festgehalten bzw. ausgelöst. Falls gewünscht, kann der Anwender ein Todo minutengenau vergeben. Falls notwendig, kann (sich) der Anwender auch nach einem Kontaktergebnis die Adresse auf Wiedervorlage legen. Handelt es sich bei dem Follow-up um ein Dokument oder einen Serienbrief, wird dieses in eine Batch gestellt und kann zum gewünschten Zeitpunkt ausgedruckt werden. Bei automatischer Verknüpfung eines Ergebnisses mit einem oder mehreren bestimmten Follow-up's genügt der Klick auf das Ergebnis und sofort sind ebenfalls die Follow-up's gespeichert bzw. werden ausgelöst (z.B. bei hinterlegten Serienbriefen die Einstellung in die Batch) Das Medium (eingehender oder ausgehender Anruf, Fax, E-Mail, SMS usw.), über den der Kontakt hergestellt wurde, wird ebenfalls per Mausklick erfasst. Im Outbound-Modus ist „ausgehender Anruf“ voreingestellt.

Bei der Eingabe des Ergebnisses kann ein **Kommentar zu jedem einzelnen Kontakt** eingegeben werden, wenn eine Erläuterung zu dem Kontakt erforderlich ist. Selbstverständlich erscheint dieser Kommentar in der Historie.

The screenshot displays a CRM application window titled "Ergebnis des Gesprächs Musaria GmbH Frau Anderson". The interface is divided into several sections:

- Kontaktgründe/Inhalt:** A list of checkboxes for reasons like "Int. an pTA inhouse-Sem.", "pTA off. Sem. allg. Komm", etc. The option "Int. spez. off. Sem. MM" is checked.
- Ergebnisse:** A list of "Ergebniskategorien" such as "61: Personalentw. im CC", "62: Hilfe - Betriebsrat", etc. The option "72: DL-Steuerung für Outb" is checked.
- Follow-up's / to do's:** A section for "Fehlversuche" with options like "Besetzt", "Wählers/keine Abn.", and "Falsche Tel.-Nr.".
- Wiedervorlage (pop-up):** A dialog box for scheduling follow-ups. It includes fields for "Datum" (29.08.2008), "Zeit" (08:59), and "KW" (35). A calendar for August 2008 is shown with the 1st highlighted. Buttons for "Bestätigen" and "Abbrechen" are present.
- to do für... (pop-up):** A list of names including Aydin, Fatma, Bärtlein, Inge, Bender, Heike, Burmester, Bettina, Daltrozzo, Anke, Domsaft, Tatjana, Gevers, Gesa-Gesine, Henrich, Ute, Illert, Michael, Koch, Heike, Kossak, Anja, Middendorf, Beate, Richter, Thomas, and Wiencke, Wolfgang. Below the list are dropdown menus for "MA-Funktion", "MA-Kostenstelle", and "MA-Team".
- Kommentar (pop-up):** A text area for entering a comment. The text reads: "Frau DR. Anderson hat die Seminarunterlagen erhalten und wird uns in den nächsten 14 Tagen kontaktieren, um ihre Mitarbeiter zu den Seminaren anzumelden." Buttons for "Speichern" and "Abbrechen" are at the bottom.

At the bottom of the main window, there are buttons for "Protokoll", "AD-Termin", "Eigene WV", "Kommentar", and "Historie".

Suchen und (Wieder)Finden

Über eine komfortable **Suchfunktion** (die auch eine **Teiltextsuche** beinhaltet) kann nach den in der Datenbank vorhandenen Unternehmen und Ansprechpartnern bzw. Haushalten und Haushaltsmitgliedern gesucht werden, um den gewünschten Datensatz anschließend für die aktuelle Bearbeitung aufzurufen. Die Suche kann wahlweise über die aktivierte, über alle externen, alle internen, alle Sonderaktionen und über die zentrale Kundendatenbank durchgeführt werden. Ausgeschiedene Ansprechpartner bzw. Haushaltsmitglieder sind durch rote Schrift gekennzeichnet.

Die **Wiedervorlagefunktion** ermöglicht, dass der Mitarbeiter an jeden Kontakt, für den eine automatische oder individuelle Wiedervorlage definiert wurde, erinnert bzw. ihm zum festgelegten Zeitpunkt eingestellt wird. Selbstverständlich können vorhandene Wiedervorlagen einzeln oder gruppiert von und zu jedem (berechtigten bzw. zugelassenen) anderen Mitarbeiter umgelegt werden.

proContact signalisiert dem Anwender auch, ob es sich um eine vom Anwender selbst angelegte Wiedervorlage, eine „fremde“ Wiedervorlage oder ein Todo (rote Schrift) handelt.

Adresse suchen

Unternehmen/Haushalt

Adressnr.

Vorsatz

Name1

Straße

Plz/Ort

Telefon

E-Mail

http://

Ansprechpartner/Haushaltsmitglied

Vorname

Nachname

Telefon

Mobil

E-Mail

Adress-Suche

Alle Adressen Nur Unternehmen

Teiltextsuche

in Interess/Kd-Betreuung profiTel

über ext. Aktionen in Zentralkundenbank

über int. Aktionen über Sonderaktionen

über alle Aktionen

Name 1	Name 2	Sparte	Strasse	Plz	Ort	Name	Telefon	Aktion
Musanta Versicherung			Großer Wall 20A	20018	Harenberg	B.Nase		Interess/Kd-Betreuung pr
						I.Richter		Interess/Kd-Betreuung pr
						H.Schlüters		Interess/Kd-Betreuung pr
Musaria GmbH			Spiritu Hauptstr.13	21119	Ditzberg	R.Anderson	040/8979 - 2000	Interess/Kd-Betreuung pr
						M.Bartels	040/8979 - 2000	Interess/Kd-Betreuung pr
						A.Grützing	040/8979 - 2000	Interess/Kd-Betreuung pr
Music Trading Online HK Ltd.								
Muskator-Werke GmbH								
Mustaff Consulting								
musterhaus küchen	Deuts							
Rot gelistete Ansprechpartner sind aus								

Wiedervorlagen-Übersicht

Wiedervorlage	Art	WV-Von	Name1	Nachname	Vorname	Aktion
<input type="checkbox"/> 20.08.2008 00:00	TD	MA	Kaufmich KG	von Hintertupfingen	Margarethe	Übung: I
<input type="checkbox"/> 28.08.2008 08:54	WV	MA	Musaria GmbH	Bartels	Marius	Interess/
<input type="checkbox"/> 29.08.2008 09:25	WV	MA	makromedia	Mustermann	Maximilian	Übung: I
<input type="checkbox"/> 01.09.2008 11:00	WV	MA	Heinrich GmbH	Hefer		Übung: I
<input type="checkbox"/> 08.09.2008 09:29	WV	MA	Weber	Weber	Albert	Übung: I
<input type="checkbox"/> 09.09.2008 09:14	WV	MA	Gruber KG	Müller		Übung: I
<input type="checkbox"/> 09.09.2008 13:45	WV	MA	Lieberth	Lieberth	Ludwig	Übung: I
<input type="checkbox"/> 15.09.2008 09:00	WV	MA	Keyser GmbH	Meyer	Rolf	Übung: I
<input type="checkbox"/> 17.09.2008 10:35	TD	TD	Innovation Spirit Consult	Schneider	Christian	Interess/
<input type="checkbox"/> 18.09.2008 10:00	TD	FA	Bärtlein GmbH	Schlieff	Matthias	Übung: I
<input type="checkbox"/> 24.09.2008 10:15	WV	MA	Haberlein GmbH	Huber	Rainer	Übung: I
<input type="checkbox"/> 28.09.2008 10:35	WV	UH	Evers-Druck GmbH	Polei	Axel	Interess/
<input type="checkbox"/> 29.09.2008 09:30	WV	MA	Hans Schalzer KG	Schulze	Hans	Übung: I
<input type="checkbox"/> 29.09.2008 12:30	WV	MA	Kaufmann	Kaufmann	Wolfgang	Übung: I
<input type="checkbox"/> 08.10.2008 14:00	WV	MA	Hubert GmbH	Huber	Rainer	Übung: I
<input type="checkbox"/> 13.10.2008 09:30	WV	MA	Junk AG	Müller	Simone	Übung: I
<input type="checkbox"/> 29.10.2008 09:20	WV	MA	Schmidtnr AG	Schmidt	Jürgen	Übung: I
<input type="checkbox"/> 29.10.2008 09:30	WV	MA	Müllerlein KG	Müller	Heiner	Übung: I
<input type="checkbox"/> 19.11.2008 09:32	WV	MA	Schraud	Leile	Hans	Übung: I
<input type="checkbox"/> 29.11.2008 09:28	WV	MA	Werner Schulze KG	Müller	Frieder	Übung: I

Wiedervorlage umlegen
 Auf Mitarbeiter:
 Auf Datum: Uhrzeit:
 Datum/Uhrzeit nicht ändern

Außendienst-Terminierung und -Steuerung

Über die komfortable Außendienst- bzw. Vertriebspartner-Steuerung wird dem Bearbeiter automatisch der zuständige Außendienst-Mitarbeiter oder Vertriebspartner (Händler) zugewiesen. Es können entsprechende Termine in den systemintegrierten Kalender eingetragen und zu jedem Termin ein erläuternder Kommentar eingegeben werden. Die Adresse und der Name des Ansprechpartners werden automatisch eingelegt.

Solange keine Online-Anbindung der Außendienstmitarbeiter vorhanden ist, können Termin(-listen), Gesprächsprotokolle usw. per E-Mail und Fax übermittelt werden.

Terminkalender

Hilfe

Termine für einzelnen AD/VP Terminübersicht aller zuständigen AD/VP

AD/VP-Name Rollin (VP), Thomas Woche 35 Jahr 2008 25.08.2008 bis 31.08.2008

Uhrzeit	Montag, 25.08	Dienstag, 26.08	Mittwoch, 27.08	Donnerstag, 28.08	Freitag, 29.08	Samstag, 30.08	Sonntag, 31.08
07:00 - 07:30			Reserviert	Reserviert			
07:30 - 08:00			Reserviert	Reserviert			
08:00 - 08:30			Reserviert	Reserviert			
08:30 - 09:00	Bärtlein GmbH Herr Schließ		Reserviert	Reserviert	Haberlein GmbH Huber		
09:00 - 09:30	Reserviert	Kaufmich KG Frau von Hintertupfingen	Reserviert	Reserviert	Haberlein GmbH Huber		
09:30 - 10:00	Reserviert	Kaufmich KG Frau von Hintertupfingen	Reserviert	Reserviert	Reserviert		
10:00 - 10:30	Bertl KG Herr Maier	Kaufmich KG Frau von Hintertupfingen	Reserviert	Reserviert	Bertl KG Frau Greuer		
10:30 - 11:00	Bertl KG Herr Maier	Reserviert	Reserviert	Reserviert	Bertl KG Frau Greuer		
11:00 - 11:30		Reserviert	Reserviert	Reserviert	Reserviert		
11:30 - 12:00		Gruber KG Frau Müller	Reserviert	Reserviert	Reserviert		
12:00 - 12:30		Gruber KG Frau Müller	Reserviert	Reserviert			
12:30 - 13:00			Reserviert	Reserviert			

Linke Maustaste öffnet Menü, mit rechter Maustaste können Termine verschoben werden.

Zurück

Terminkommentar/Details

Firma1	Bertl KG
Strasse	walterstr.24
PLZ/Ort	22657 Barmsted
Ansprechpartner	Frau Greuer
Telefon	040-2000

Kommentar

Bitte sämtliche Unterlagen zu den Manager-Seminaren zum Termin mitbringen!

Bestätigen

Protokolle, Erfassungsbögen

Protokolle druckt **proContact** je Unternehmen/Haushalt bzw. Ansprechpartner/Haushaltsmitglied per Mausklick mit allen bisher in der Datenbank erfassten Informationen/Daten aus, so dass z.B. ein Außendienstmitarbeiter, der im Gespräch mit einem Kunden keinen Zugriff auf **proContact** hat, über alle verfügbaren Daten informiert ist und gleichzeitig z.B. noch fehlende Daten im Protokoll/Erfassungsbogen aufnehmen kann.

Protokoll Stammdaten	
Aktion: <u>Demo proContact I</u> ausgefüllt von: _____ am: _____ erfaßt von: _____ am: _____	
Unternehmens-Stammdaten	Kommentar zum Unternehmen
Zusatz: <u>Dr.</u> Firma 1: <u>Musaria GmbH</u> Firma 2: _____ Firma 3: _____ Gesch.-Bereich: <u>Spirituosen</u> Branche: _____ Straße/Nr.: _____ PLZ/Ort: _____ Plz/Postf./GK: _____ Land: <u>Deutschland</u> Telefon: <u>03113</u> <u>7022-0</u> Telefax: _____ e-Mail: <u>musaria@musaria.de</u> http://: <u>www.musaria.de</u> K. Mailingvers.: <input type="checkbox"/>	Das Unternehmen erwägt einen Zusammenschluß mit dem zweitstärksten Produzenten von Softdrinks in Deutschland.
Ansprechpartner-Stammdaten	Privatanschrift
Herr: <input type="checkbox"/> Frau: <input type="checkbox"/> Titel: <u>Dr.</u> Graduierung: <u>Dipl.-Volkswirt</u> Name: <u>Grützing</u> Vorname: <u>Anneliese</u> Telefon: (Durchwahl) <u>03113 7022-35</u> Telefax: (persönl.Abt.) <u>03113 7022-60</u> Mobil: <u>0171 3360148</u> e-Mail: <u>agruetzinger@musaria.de</u> Funktion: <u>CC / Kundenservice</u> Führungsebene: <u>Geschäftsführung</u> Titel: (lt. Vis.-Karte) <u>Personalreferentin</u> Abteilung: <u>Personalabteilung</u> Zuständig für: <u>Aus- und Weiterbildung</u> Geburtstag: <u>20.10.1960</u>	Straße/Nr.: <u>Klosterberg 26</u> PLZ/Ort: <u>23220</u> <u>Kohlheim</u> Telefon: _____ Telefax: _____ Mobil: _____ e-Mail: _____ Ausgeschieden: <input type="checkbox"/> Kein Mailingversand: <input type="checkbox"/> Keine Telefonaktion: <input type="checkbox"/>
Assi-/Sekretariats-Stammdaten	Kommentar zum Ansprechpartner
Herr: <input type="checkbox"/> Frau: <input type="checkbox"/> Titel: _____ Name: <u>Hommel</u> Vorname: <u>Rita</u> Telefon: (Durchwahl) <u>03417 20250</u> Telefax: (persönl.Abt.) <u>03417 20255</u> e-Mail: _____ Geburtstag: <u>20.02.1961</u>	Frau Dr. Grützing ist alleinige Ansprechpartnerin in allen Belangen der Aus- und Weiterbildung. Nach eigener Aussage gilt ihr Hauptaugenmerk zukünftig dem Ausbau eines "Telemarketing-Vertriebskanals". In einer früheren Tätigkeit konnte sie bereits einige Erfahrungen im Telemarketing sammeln und ist daher entsprechenden Ideen sehr zugetan.

Umfangreiche Selektionsmöglichkeiten

Die komfortable **Selektionsfunktion** erlaubt die Auswahl von Datensätzen unter Nutzung/Kombination sämtlicher in der Datenbank vorhandenen Daten incl. der Historien-Daten sowie Selektion nach Text(teilen) innerhalb des Kommentarfeldes bei gleichzeitiger Verknüpfung beliebig vieler Selektionskriterien.

Wiederkehrende Selektionsdefinitionen können gespeichert und per Mausklick wieder aufgerufen werden. Der Anwender hat darüber hinaus die Möglichkeit, ergänzende Filter zu setzen, z.B.: sich die Unternehmen mit oder ohne Ansprechpartner bzw. Haushalte mit oder ohne Haushaltsmitglieder auflisten zu lassen, nur die ausgeschiedenen Ansprechpartner anzeigen, nur die Adressen bzw. Ansprechpartner auflisten, die nicht für Mailings, Telefonaktionen etc. gesperrt sind. Für die selektierten Datensätze stehen wiederum eine Vielzahl von Funktionen zur Verfügung. So können die Adressen in **Telefonlisten** eingestellt, an eine andere **Aktion angefügt, exportiert**, für **Serienbriefe, Serien-E-Mails oder Serien-SMS** bereitgestellt werden etc.

Eine **Sortierfunktion** nach bis zu vier Sortierkriterien sowie der Listen-/Dateien- und **Dublettenabgleich** innerhalb der selektierten Liste vervollständigen die Palette der Anwendungen. Selbstverständlich kann die Selektionsliste auch ausgedruckt werden.

Aus der Selektionsliste heraus lassen sich per Mausklick die einzelnen Adressen aufrufen, in allen ihren Details einsehen und Korrekturen und Ergänzungen vornehmen.

The screenshot shows the 'proContact 2000' software interface. The main window is titled 'Selektion aktionspezifisch'. It features a menu bar with options like 'Zurück', 'Start', 'Anfügen', 'Einfügen', 'Löschen', 'Ändern', 'Letzte', 'Laden', 'Speichern', 'Abbrechen', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with icons for these actions. The main area is divided into several sections:

- Merkmalbereich:** A list of categories such as 'Unternehmensstammdaten', 'Ansprechpartnerstammdaten', 'UN-Merkmale allgemein', etc.
- Merkmal:** A list of specific attributes like 'Anrede', 'Titel', 'Adelstitel', 'Vorname', 'Nachname', 'Geburtsdag', 'Funktion', etc.
- Vergleichsbedingung:** Radio buttons for conditions like 'gleich', 'ungleich', 'größer', 'größer gleich', 'kleiner', 'kleiner gleich', 'beginnt mit', 'beginnt nicht mit', 'enthält Textteil', 'enthält Textteil nicht', 'Feld enthält Info', 'Feld enthält keine Info'.
- Selektionsdefinition:** A table defining the selection criteria.

Merkmalbereich	Merkmal	Vergleichsbed.	Vergleichswert/Begriff	Verknüpfung
(UN-Merkmale allgemein	Call Center/KSC vorhanden	gleich	Geplant	und
AP-Merkmale allgemein	pTA- (Akademie) - Infos	gleich	Aus-/Weiterbild./ Sem(Katal)	und
Unternehmensstammdaten	Land	gleich	Deutschland) oder (
Ansprechpartnerstammdaten	E-Mail	enthält Info		und
Unternehmensstammdaten	Land	gleich	Deutschland	und
AP-Merkmale allgemein	pTA- (Akademie) - Infos	gleich	Aus-/Weiterbild./ Sem(Katal)) oder (
				und
) oder (
				und
				und
) Ende

At the bottom of the window, there is a status bar with the text 'User: Allers Version 6.00.70826 29.08.2008 09:48:34'.

The 'Listenausgabe' dialog box contains the following options:

- Auflistung ohne Ansprechpartner (z.B. Löschen der UN incl. aller AP's)
- Auflistung der Unternehmen ohne Ansprechpartner
- Auflistung der Unternehmen mit Ansprechpartner
- Auflistung der ausgeschiedenen Ansprechpartner
- Auflistung für Mailing
- Auflistung für E-Mail
- Auflistung für Fax
- Auflistung für SMS
- Auflistung für Telefonaktionen
- Keine Listenausgabe sondern nur die Anzahl
- Auflistung nur des letzten Kontaktes bei Selektion nach Kontaktdaten
- Nur Auflistung der Kontakte von bis bei Selektion nach Kontaktdaten

Buttons: Bestätigen, Abbrechen

Power-Outbound

Geschwindigkeit ist keine Hexerei – zumindest nicht mit dem Power-Outbound-Modus von **proContact**.

Blitzschnell liegt die neue Adresse vor, kaum dass die vorangegangene abgeschlossen wurde – selbst bei umfangreichen Datensätzen, selbst bei einer großen Anzahl gleichzeitig in einer Aktion arbeitenden Agents.

Blitzschnell liegt die komplette Übersicht über alle adress- und aktionsrelevanten Informationen vor – ohne dass durch weitere Klicks zusätzliche Masken geöffnet werden müssen.

Der Trick: Es werden nur die für die momentane Aufgabenstellung unbedingt erforderlichen Daten geladen: Der Umfang der Unternehmens-/Haushaltsstammdaten ist auf Name, Anschrift, Telefon- und Faxnummer reduziert, es werden bis zu zwei Ansprechpartner je Adresse angezeigt, es wird ausschließlich die Aktionshistorie angezeigt und es erscheinen in der Maske nur die Unternehmens- und Ansprechpartner-Merkmale sowie Ergebnisse, die für die Bearbeitung der Aktion unabdingbar sind.

Die übrigen Daten, die zur Adresse ggf. bereits vorhanden sind, sind nicht verloren. Sie werden im Rahmen des Power-Outbound-Modus nur nicht angezeigt. Sobald dieser Modus verlassen wird, erscheinen mit der „normalen“ Adressmaske auch wieder alle vorhandenen Informationen zu dieser Adresse.

Der Power-Outbound-Modus wurde speziell für Aktionen mit einer einfachen, eng begrenzten Aufgabenstellung entwickelt, z.B. Abonnementverkauf. Für alle anderen bietet sich der „normale“ Outbound-Modus an mit den umfangreichen Informationen zur Adresse und der vollständigen Funktionspalette.

The screenshot shows the 'proContact 2000' interface. The main window is titled 'proContact 2000 lizenziert für profiTel consultpartner, Hamburg'. The interface is divided into several sections:

- Unternehmen/Haushalt:** Fields for Name1 (Arnold), Name2 (Müller), Name3, Straße/Nr. (Hauptstraße 1459), PLZ/Ort (1001 Berlin), Land, and Telefon (030-2641290).
- Ansprechpartner:** Fields for Anrede (Herr), Titel, Vorname (Arnold), Nachname (Müller), Telefon (030-2641290), Mobil, and Fax.
- Weiterer Ansprechpartner:** Fields for Anrede (Frau), Titel, Vorname (Briqitte), and Nachname (Müller).
- Merkmale gespeichert:** A table listing magazine subscriptions:

Merkmale	gespeichert
Zeitschrift A	nicht abonniert
Zeitschrift B	abonniert
Zeitschrift C	nicht abonniert
- Merkmalskategorien:** Radio buttons for 'abonniert' (selected) and 'nicht abonniert'.
- (Brutto/Netto) Ergebnisse:** Checkboxes for 'Kündigung' (checked) and 'Bestellung'.
- Ergebniskategorien:** Checkboxes for 'Probeabo Zeitschrift A' (checked), 'Abo Zeitschrift A', 'Abo Zeitschrift B', 'Abo Zeitschrift C', and '3 Einzelhefte Zeitschr. A'.
- Fehlversuche:** Checkboxes for 'besetzt', 'Anrufbeantworter', and 'keine Abnahme'.
- Kontakthistorie:** A table showing the history of actions:

Datum	Von	Ansprechpartner	KG	KE	FU	KD	TD	AD	MD	MA	WVAktion
22.12.09	MA	Herr A. Müller		F					TO		Demo poweroutbound
- AP-Kontaktkommentar:** A text area containing the comment: 'Familie Müller hat bereits 2 Zeitschriften abonniert.'

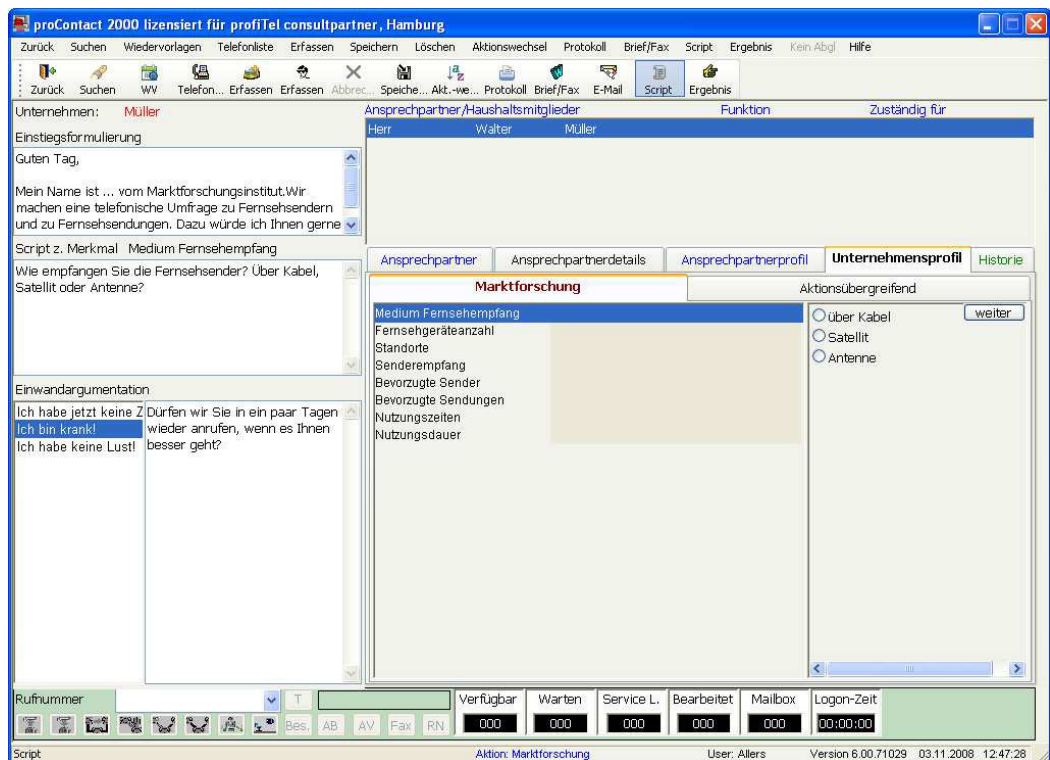
The status bar at the bottom shows: 'Speichern', 'Aktion: Demo poweroutbound', 'User: Allers', 'Version 6.00.71124', '22.12.2009 15:15:30'.

Fragen und Antworten

proContact ist eine CRM-Software, die auch für die computerunterstützte, telefonische Marktforschung entsprechende Funktionalitäten bereitstellt. Dabei wird die Grundidee „alles auf einen Blick“ beibehalten.

Das komplette Interview erscheint zusammen mit auserwählten Stammdaten des Interviewpartners in der Adressmaske. Durch Anklicken der jeweiligen Frage öffnet sich das Feld mit den zugeordneten Antwortvorgaben (Einfachnennung, Mehrfachnennung, Datum, Numerischer Wert, Skala) bzw. Kommentarfeld für die Freitexteingabe. Das Script liefert die Einstiegsformulierung, die Einwandargumentationen und die ergänzenden Erläuterungen zu jeder Frage. Nach dem „Wenn-Dann-Filter-Prinzip“ leitet das System den Bearbeiter in Abhängigkeit von der Antwort zur nächsten in der Befragungslogik folgenden Frage.

Marktforschungsaktionen können im Outbound-, im Power-Outbound- und im Kundenbetreuungsmodus durchgeführt werden.



Flexibel und Anpassungsfähig

Jede Aufgabe stellt eigene, spezielle Anforderungen an die jeweilige Aktion und ihre Durchführung, die im Programm umgesetzt werden müssen. **proContact** erfüllt die Wünsche nach Flexibilität und Anpassungsfähigkeit im hohen Maße:

- Einstellung des richtigen Bearbeitungsmodus: Inbound-, Outbound, Power-Outbound oder Kundenbetreuungsmodus
- Einstellungen der CTI-Funktionalität: Wählversuchsdauer bei Outbound-Aktionen, Amtholung, Nachwahlnummer, freie Wahl des Netzanbieters in verschiedensten Zeitfenstern (Call by Call), Zielrufnummerneingabe bei Inbound-Aktionen (bei Nutzung der erweiterten CTI-Funktionalität)
- Bestimmung beliebig vieler frei definierbarer Datenfelder (Merkmale und Merkmalsausprägungen) in der Adressmaske sowohl für Informationen zum Unternehmen/Haushalt als auch zu den Ansprechpartnern/Haushaltsmitgliedern
- Einstellung der Marktforschungsfunktionalität gemäß der Befragungslogik
- Inhaltliche Bestimmung beliebig vieler frei definierbarer Kontaktgründe, Fehlversuche, (Brutto- und Netto-) Ergebnisse, Follow-up's und Todo's
- Inhaltliche Bestimmung des frei definierbaren Scripts nach dem Prinzip „script follows call“
- Aktionsspezifische Konfiguration der Mitarbeiter-Zugangsberechtigungen
- Frei bestimmbare Einstellungen für die Außendienststeuerung
- Ändern und Ergänzen der Definitionen und Datenfelder/Ergebnisse, follow-ups usw. zu jedem beliebigen Zeitpunkt, auch während der laufenden Aktion
- Import beliebiger Adressen und Ansprechpartnern (inkl. beliebiger Datenfelder/Merkmale) oder Anfügen von Adressen aus anderen Aktionen in die aktivierte Aktion zu jeder Zeit
- Definition aktionsspezifischer und User-spezifischer Telefonlisten (maximal 20) je Aktion
- Aktionsspezifische Einbindung externer Programme/Datenbanken.

The screenshot shows the 'Aktion bearbeiten' (Edit Action) dialog box. The main configuration area includes:

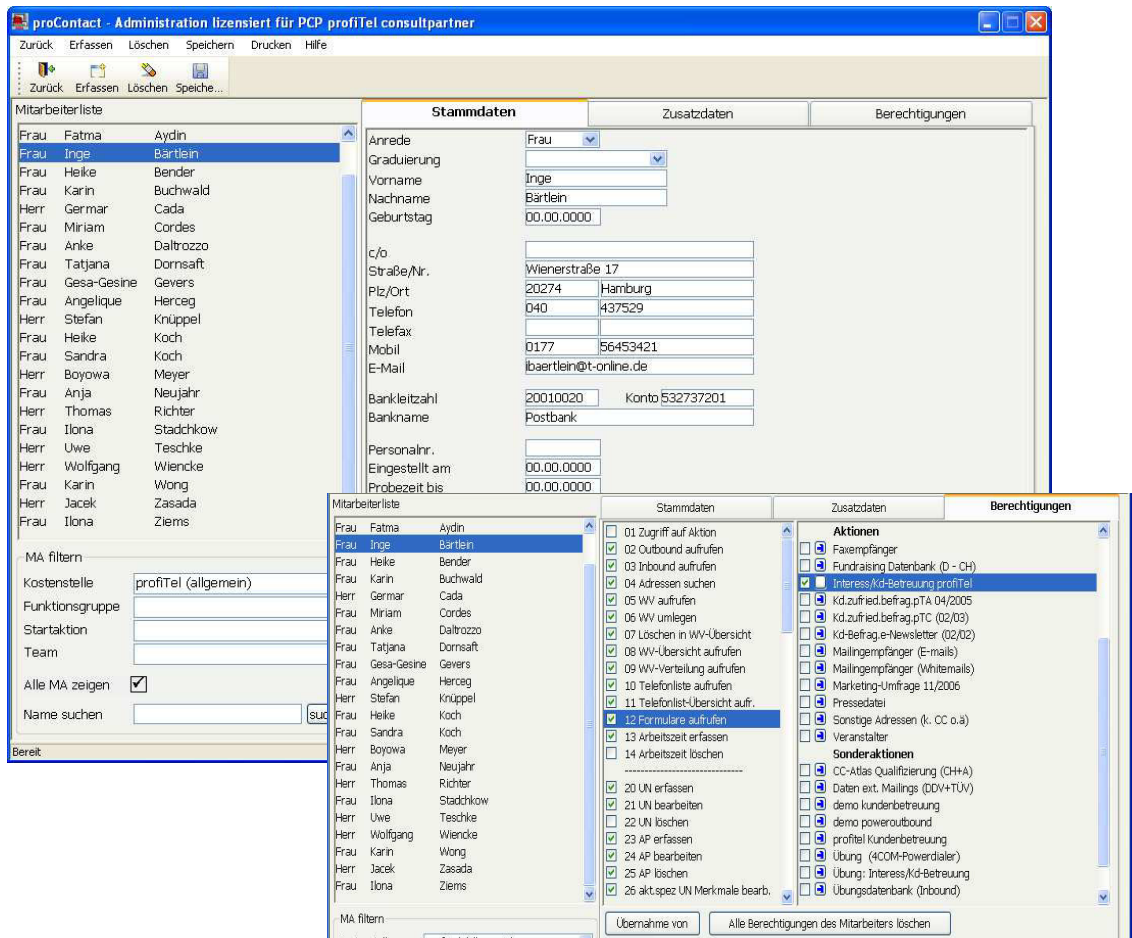
- Kostenstelle:** unproduktiv / nicht er
- Aktionsnr:** 9.0001.99
- Aktionsname:** Interess/Kd-Betreuung profiTel
- Kunde/Mandant:** profiTel consultpartner GmbH, AKADEMIE-CONS
- AP-Kund./Mand.:** (empty)
- Aktionsleiter:** Wiencke
- Start der Aktion:** 01.01.1999
- Ende der Aktion:** 01.01.2099
- Aktionsart:** intern (ohne Erlös) (selected)
- Definitionen:** Maximale Wählzeit (sek.): 45
- Abfrage:** Keine zusätzliche Abfrage, obj. Daten gespeichert werden sollen (checked)
- Wiedervorlage:** Anzahl Sekunden bis Hinweis: 50

On the right, there is a list of 'Telefonlisten in der Aktion' (Phone lists in the action) with 14 entries, including '1 Telefonmarketing TM' and '2 Fehlende Merkmale CC/TM'.

At the bottom, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel), and a section for 'Externe Programme' (External Programs) with buttons for 'Standard Crystal Reports' and 'Externe Crystal Reports'.

Mitarbeiterberechtigungen

Die Einrichtung der Mitarbeiter wird im **Administrationsmodul** vorgenommen. Der Administrator hat die Möglichkeit, einfach und schnell neue Mitarbeiter anzulegen und ausgeschiedene zu entfernen, die Stammdaten der Mitarbeiter zu pflegen sowie für jeden Mitarbeiter ein persönliches Passwort zu vergeben. Die Zugriffsberechtigungen sind sehr differenziert aufgliedert. Die Vergabe von Zugriffsberechtigungen für einzelne Programmfunktionen bezogen auf jeden Mitarbeiter kann vom Administrator einfach per Mausklick vorgenommen werden. **proContact** ermöglicht dabei eine individuelle Gestaltung der Berechtigungen: Jedem Mitarbeiter können beliebige Aktionen zugewiesen werden und für jede der dem Mitarbeiter zugewiesenen Aktionen kann der Berechtigungsumfang (mit über 65 Berechtigungsstufen) individuell gestaltet werden.



Die Definition von Merkmalen

Jede Aktion/jedes Projekt hat spezielle Inhalte, die sich in entsprechenden Datenfeldern – den Merkmalen - wieder finden müssen, entweder bezogen auf das Unternehmen, bzw. den Haushalt oder auf das Unternehmens-/Haushaltsmitglied. Merkmale sind Zusatzinformationen zur Adresse, die die Stammdaten ergänzen und zusammen mit diesen das Unternehmens-/Haushaltsprofil bzw. Ansprechpartnerprofil bilden, so wie es für die jeweilige Aufgabenstellung erforderlich ist.

Die Merkmale können einfach und schnell eingerichtet und jedem Merkmal Ausprägungen zugeordnet werden. Es besteht die Option, sie als Merkmale mit Einfach- oder Mehrfachnennung zu bestimmen oder als Text-, Datums- oder numerisches Feld anzulegen. Das Merkmal lässt sich als „Muss“ – (d.h. eines das zwingend erfasst werden muss) oder als „Kann“-Merkmal definieren. Per Mausklick wird festgelegt, welche Merkmale im Rahmen des Power-Outbound-Modus in der Bearbeitungsmaske angezeigt werden.

Merkmale können inaktiv gestellt werden, d.h. sie erscheinen nicht in der Adressmaske, stehen für Selektionen etc. jedoch zur Verfügung und sie können gesperrt werden, so dass eine Veränderung in der Adressmaske ausgeschlossen ist.

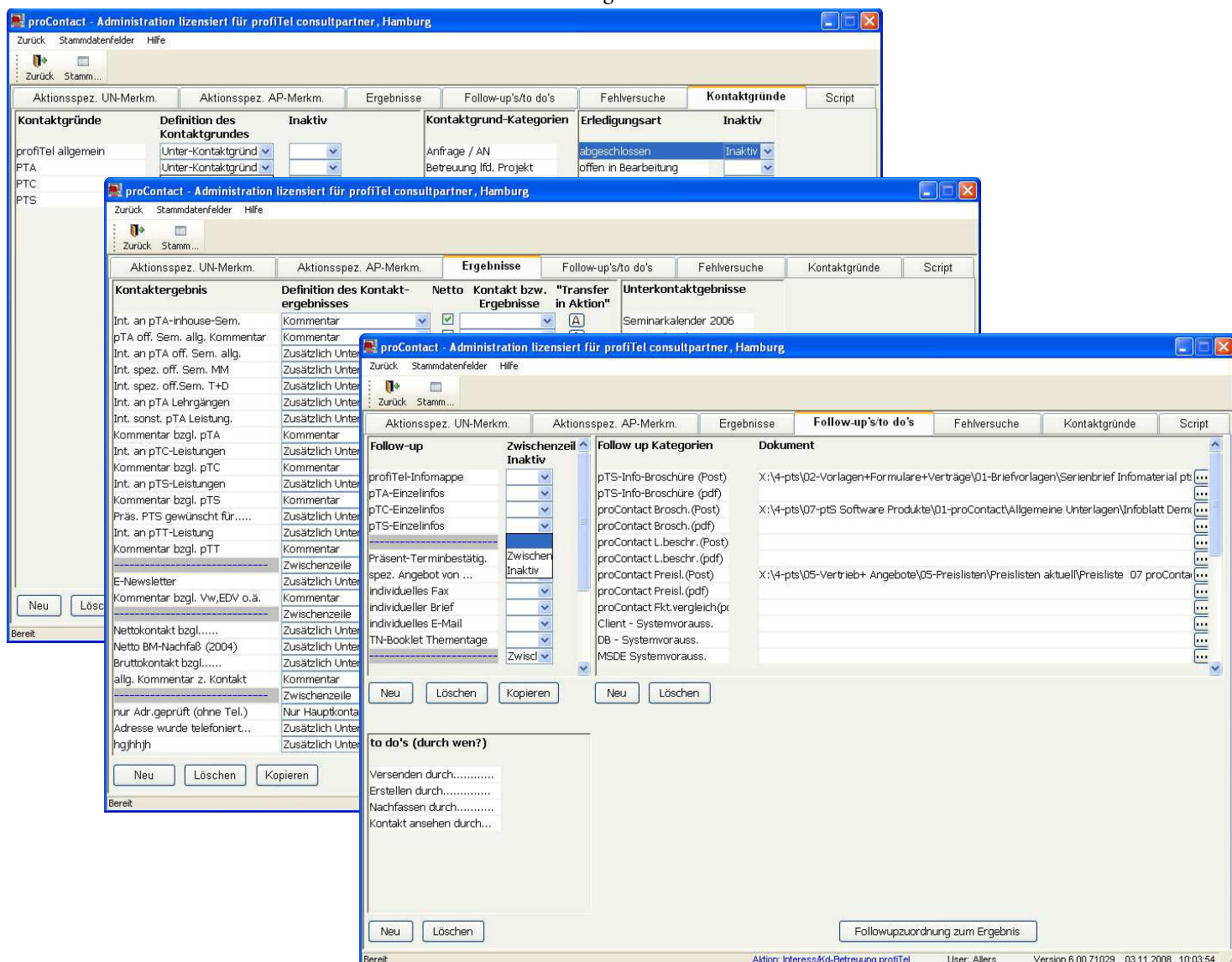
Sollte sich die Aufgabenstellung ändern, können diese Änderungen problemlos – auch während der laufenden Aktions-/Projektbearbeitung – in **proContact** umgesetzt werden.

Die Anlage der Skripte zur Gesprächsunterstützung bzw. zur Bereitstellung von weiteren Informationen zu den einzelnen Merkmalen wird ebenso einfach durchgeführt.

The screenshot shows the 'proContact' software interface. The main window is titled 'proContact - Administration lizenziert für profitel consultpartner, Hamburg'. It displays a list of characteristics (Merkmale) with columns for 'Muss/Inaktiv', 'Definition de', 'S', and 'Merkmal'. The 'Merkmal' column is expanded to show a list of possible values for each characteristic, such as 'Zwischenzeile', 'Einfach', 'Mehrfach', 'Text', 'Numerisch', 'Datum', and 'Zwischenzeile'. The 'Merkmal' column is also expanded to show a list of possible values for each characteristic, such as 'an Weiterbildung zum Thema', 'an Weiterbildung mit Abschluss', 'TN im Jahr 2008', 'TN Team & Dialog 2008', 'TN MM-Seminare 2008', 'TN Ausbildungslehrg. 2008', 'TN Kompaktehrg. 2008', 'TN Best Practice 2008', 'TN TQE-Seminare 2008', 'TN Special Events 2008', 'FKräfte-TN: UN-intern. SM 200', 'Gastplatz 2008 erhalten für...', 'TN sonstige Veranest. 2008', 'TN Experten Dinner 2008', 'TN im Jahr 2007', 'Fax-News-Akzeptanz', 'TN Team & Dialog 2007', 'TN MM-Seminare 2007', 'TN Ausbildungslehrg. 2007', 'TN Kompaktehrg. 2007', 'TN Best Practice 2007', 'TN TQE-Seminare 2007', 'TN Special Events 2007', and 'FKräfte-TN: UN-intern. SM 200'. The 'Merkmal' column is also expanded to show a list of possible values for each characteristic, such as 'GM: General Manager', 'REG: Repititorium zu GM', 'TM: Team Manager', 'RET: Repititorium zu TM', 'TT: Train the CC Trainer', 'TTA: Aufbaulehrg. TT', 'FK: Führungskräfte Kolleg', 'CRM: Customer Relationsh', and 'AO: Add On'. The 'Merkmal' column is also expanded to show a list of possible values for each characteristic, such as 'an Weiterbildung zum', 'an Weiterbildung mit Abschluss', 'TN im Jahr 2008', 'TN Team & Dialog 2008', 'TN MM-Seminare 2008', 'TN Ausbildungslehrg. 2008', 'TN Kompaktehrg. 2008', 'TN Best Practice 2008', 'TN TQE-Seminare 2008', 'TN Special Events 2008', 'FKräfte-TN: UN-intern. SM 200', 'Gastplatz 2008 erhalten für...', 'TN sonstige Veranest. 2008', 'TN Experten Dinner 2008', 'TN im Jahr 2007', 'Fax-News-Akzeptanz', 'TN Team & Dialog 2007', 'TN MM-Seminare 2007', 'TN Ausbildungslehrg. 2007', 'TN Kompaktehrg. 2007', 'TN Best Practice 2007', 'TN TQE-Seminare 2007', 'TN Special Events 2007', and 'FKräfte-TN: UN-intern. SM 200'. The 'Merkmal' column is also expanded to show a list of possible values for each characteristic, such as 'GM: General Manager', 'REG: Repititorium zu GM', 'TM: Team Manager', 'RET: Repititorium zu TM', 'TT: Train the CC Trainer', 'TTA: Aufbaulehrg. TT', 'FK: Führungskräfte Kolleg', 'CRM: Customer Relationsh', and 'AO: Add On'.

Definition der Kontaktergebnisse, Kontaktgründe, Follow-up's und Todo's

Jede Aufgabenstellung hat andere Anforderungen. **Kontaktergebnisse, Kontaktgründe, Fehlversuche, Follow-up's und Todo's** können ebenso wie die Merkmale für jede Aktion diesen Anforderungen entsprechend in jeder gewünschten Anzahl definiert werden. Jedem (Haupt-) Kontaktergebnis können beliebige Unterkontaktergebnisse oder ein Kommentarfeld zugeordnet werden. Durch einfachen Mausklick wird die Art des Kontaktes - **Brutto- oder Nettokontakt** - und die Anzahl der Bruttokontakte, nach denen die Adresse als abgearbeitet gewertet wird, bestimmt. Zusätzlich besteht die Option, einem Ergebnis die automatische Beendigung des Kontaktes zuzuweisen oder ein Datumsfeld für die Festlegung eines Wiedervorlagedatums zu hinterlegen. Zu jedem **Kontaktgrund** lassen sich bei Bedarf auch **Unterkontaktgründe** und **Erledigungsarten** anlegen. Jedem **Follow-up** können beliebig viele **Follow-up-Kategorien** zugeordnet werden. Handelt es sich bei der Folgeaktivität um einen Brief oder ein Dokument, so lassen sich diese hinterlegen. Ein oder mehrere Follow-up's können fest einem bestimmten Ergebnis zugeordnet werden. Die **Fehlversuche** können mit einem festen Zeitfenster oder einem Datumsfeld für die feste oder freie Wiedervorlage verbunden werden.



Im- und Export per Mausclick

Der Import von Daten aus beliebigen Dateiformaten – inklusive evtl. notwendiger Konvertierungen oder Vorbelegungen bestimmter Datenfelder der Adressmaske – erfolgt in **proContact** kinderleicht und steuerbar. Es können wahlweise alle oder nur bestimmte Adressdaten aus der Quelldatei übernommen werden. Die Zuordnung von Datenfeldern aus der Quelldatei zu Datenfeldern von **proContact** ist frei bestimmbar und kann als Standard für zukünftige Importe festgelegt werden. Der Import kann entweder mit oder ohne Dublettenabgleich durchgeführt werden.

Über die Exportfunktion lassen sich optional ausgewählte oder alle Daten der Adressen, z.B. nur die Anschriften für eine Mailingaktion oder sämtliche Stammdaten, Merkmale und Kontaktergebnisse etc., in externe Dateien exportiert werden. **proContact** nutzt dabei die Formate Excel und Ascci. Exportdefinitionen können gespeichert und für spätere Exporte wieder verfügbar gemacht werden.

The screenshot displays the proContact software interface with three overlapping windows:

- Top Window (proContact - Administration...):** Shows the 'Datenimport' tab. The 'Quelldaten' section is active, displaying a table of source data with columns: adressid, adressnr, Adressnummer, Vorsatz, Name1, Name2, and Name3. The data includes entries like 'Bartlein GmbH', 'Seriosa-PAV', and 'Klingelton GmbH'.
- Middle Window (Datenfelder übertragen):** A dialog box for mapping source fields to target fields. It shows two columns of fields with their positions, names, data types, and lengths. The 'Ort' field (position 9) is highlighted in both columns.
- Bottom Window (proContact - Administration...):** Shows the 'Datenimport' tab with a preview of the imported data. The 'Name1' column contains 'Großhandel' and 'Biogetränke'.

Dublettenbearbeitung

Neben dem Auffinden von Dubletten (online bei Erfassung neuer Adressen oder als Listen/Dateien-Abgleich) bietet **proContact** eine äußerst komfortable Funktion der **Dublettenbearbeitung**:

Gefundene Dubletten werden auf **einem** Bildschirm mit allen vorhandenen Daten angezeigt. Vor dem Löschen einer Adresse können sämtliche relevanten Informationen per Mausklick auf die Referenzadresse übertragen werden - eine Funktion, die sich insbesondere beim Zusammenführen von Daten (Adress-) beständen unterschiedlichster Unternehmensbereiche bewährt hat.

The image displays two screenshots of the proContact software interface, illustrating the duplicate management process.

Top Screenshot: Unternehmen and Dublette Comparison

The interface shows two columns for comparison: **Unternehmen** (Reference) and **Dublette** (Duplicate). Both columns contain the same data for the company 'Keyser GmbH' located at Meyerstraße 1, 20001 Hamburg, in the 'Kunststoffe' industry. The 'Dublette' column includes the note 'Unternehmen existiert seit 1954'. On the right, there are controls for 'Dublettenabgleich über ...' (Selected Action / All Internal Actions) and 'Auswahl der Ansicht' (View Selection: Adresse / Merkmale aktionsspez.).

Bottom Screenshot: Ansprechpartner Details

This screenshot shows the detailed view of the 'Ansprechpartner' (Contact Person) for the selected duplicate. It compares the 'Referenzansprechpartner' (Reference Contact) and the 'Dublette' (Duplicate Contact) side-by-side.

Referenzansprechpartner	Dublette
Rolf Meyer	Rolf Meyer
Anrede/Titel: [Dropdown]	Anrede/Titel: Herr
Adeletitel: [Dropdown]	Adeletitel: [Dropdown]
Vorname: Rolf	Vorname: Rolf
Nachname: Meyer	Nachname: Meyer
Geburtsdag: 01.01.1900	Geburtsdag: 01.01.1900
Graduierung: [Dropdown]	Graduierung: Dipl.-Kfm.
Führungseb.: [Dropdown]	Führungseb.: Bereichsleitung (UN)
Funktion: [Dropdown]	Funktion: [Dropdown]
Tit. Visitenk.: [Dropdown]	Tit. Visitenk.: [Dropdown]
Abteilung: [Dropdown]	Abteilung: [Dropdown]
Zuständig f.: [Dropdown]	Zuständig f.: [Dropdown]
Ausgeschieden: <input type="checkbox"/> Kein E-Mail: <input type="checkbox"/>	Ausgeschieden: <input type="checkbox"/> Kein E-Mail: <input type="checkbox"/>
Kein Mailingversand: <input type="checkbox"/>	Kein Mailingversand: <input checked="" type="checkbox"/>
Keine Telefonaktionen: <input type="checkbox"/>	Keine Telefonaktionen: <input type="checkbox"/>
Telefon: [Input] Vorwahl: [Input] Nummer: [Input]	Telefon: [Input] Vorwahl: 040 Nummer: 56789-234
Telefax: [Input]	Telefax: [Input]
Mobil: [Input]	Mobil: [Input]
E-Mail: [Input]	E-Mail: [Input]

Additional features include a 'AP aus Dublette übernehmen' button, a 'Kommentar' field, and a 'Sekretariat' dropdown. The status bar at the bottom indicates 'Aktion: Übung InteressKld-Betreuung', 'User: Allers', and 'Version 6.00.71029 03.11.2008 11:08:28'.

Serienbriefe / Serienfaxe / Serien-E-Mails / Serien-SMS / Portooptimierung

Professionelles und effizientes Kontakt-Management hört beim Beenden eines Gesprächs noch lange nicht auf. Gesprächsprotokolle, Interessenten-/Kundenprofile, Individual- und Standardbriefe können einzeln, Serienbriefe in der Batchverarbeitung aus **proContact** heraus erstellt und ausgedruckt werden. Einzelfaxe und Einzel-E-Mails- aus **proContact** heraus versendet werden. **Serien-E-Mails, Serienfaxe und Serien-SMS** lassen sich nach dem Export der entsprechenden in **proContact** gespeicherten Daten versenden.

proContact ermöglicht nicht nur dieses. Das Programm bietet auch eine integrierte Serienbrief- sowie Portooptimierungsfunktion für den zuvor selektierten Adressbestand.

The screenshot shows a dialog box titled "Gewicht und Format" with a close button (X) in the top right corner. It contains several input fields for calculating postage costs and a section for selecting a format. The input fields are as follows:

Anzahl Briefe für die Portooptimierung	15
Gewicht des einzelnen Briefes in Gramm	27
Entgelt des Einzelbriefes	1,12
Entgelt des Briefes als Infobrief	0,82
Entgelt des Briefes als Infopost	0,31
Anzahl Briefe als Infobrief	15
Anzahl Briefe als Infopost	0
Anzahl Briefe zur Infobrief-Aufzahlung	35
Anzahl Briefe zur Infopost-Aufzahlung	0
Gesamtentgelt der Aussendung	40,90

Below the input fields is a "Format" section with four radio button options:

- Standardformat bis 20 g, B6, L 235, B 125, H 5
- Kompaktformat bis 50 g, B6, L 235, B 125, H 10
- Großformat bis 1000 g, B4, L 353, B 250, H 20
- Maxiformat bis 1000 g, B4, L 353, B 250, H 50

At the bottom of the dialog are two buttons: "Zurück" and "Berechnen".

Statistiken, Reports und Formulare

proContact liefert dem Benutzer auf Mausklick alle notwendigen Statistiken und Reports, welche die Inhalte der Datenbank (**Database-Reports**) als auch die aktionsspezifischen Kontaktergebnisse (**Ergebnis-Reports, Follow-up-Reports, To do-Reports**) und **die mitarbeiterbezogene Telefonie-Effizienz** dokumentieren, ohne dass hierzu (aktions-) spezifische (Tabellen-) Definitionen erfolgen müssen.

Die Auswertung kann über den gesamten Datenbestand durchgeführt werden, oder nach einer beliebigen Selektion über die gefilterten Adressen.

Neben den Standardauswertungen sind auf Wunsch durch profiTel oder durch den Anwender selbst via Crystal-Reports nahezu alle erdenklichen kundenspezifischen Auswertungen über den Datenbestand möglich.

proContact ermöglicht außerdem auf Mausklick den Ausdruck von **Blanko-Erfassungsbögen** für sämtliche relevante Daten zum Unternehmen/Haushalt bzw. den Ansprechpartnern. Hiermit wird auch Mitarbeitern, die im Moment der Datenerfassung nicht auf **proContact** zugreifen können, die Möglichkeit gegeben Daten (z.B. neue Adressen) so aufzunehmen, wie sie zur Erfassung in **proContact** benötigt werden.

The screenshot displays the proContact software interface with several overlapping windows. The main window shows an 'Ergebnisreport' (Result Report) for 'alle Netto/Brutto/Fehlversuche' (all Net/Gross/Failed Attempts) for the action 'Interess/Kd-Betreuung profiTel' on 29.08.2008. It includes a table for 'Netto-Kontakt-Ergebnisse' (Net Contact Results) and a 'Database-Report' (Database Report) for 'UN-Merkmale aktionsspezifisch' (UN-features action-specific). The Database Report table shows 'BM Aktivitäten' (BM Activities) with counts for 'Ja' (Yes) and 'Nein' (No) across various studies from 1998 to 2006.

Einfachnennung	abs.	%	Mehrfachnennung	abs.	%
BM Aktivitäten			CC-BM Studie:Teilnahme in...		
Ja	951	100,00	Studie 1998	0	0,00
Nein	0	0,00	Studie 1999	17	5,59
			Studie 2000	76	25,00
			Studie 2001	48	15,79
			Studie 2002	75	24,67
			Studie 2003	50	16,45
			Studie 2004	21	6,91
			Studie 2006	17	5,59

Other windows include 'Auswertung auswählen' (Select Evaluation) and 'Database Rep Stammdaten' (Database Rep Master Data) showing company and contact details for 'Interess/Kd-Betreuung profiTel' on 29.08.2008. The Stammdaten window lists fields like 'Adressnummer', 'Anrede', 'Name', 'Vorname', 'Geburtsdatum', etc.

Unterstützung des Call Center Controllings

Neben dem Kampagnen- und Kontaktmanagement erfordert ein erfolgreiches Communication Center Management die möglichst effiziente Abrechnung der Mitarbeiter-Leistungen und das kontinuierliche, kostenbezogene Projektcontrolling (Effizienz-Kosten-Reports, Deckungsbeitrags- und Produktivitätsberechnung u.a.).

Als Ergänzung zu **proContact** übernehmen diese Aufgaben die auf 15 jähriger Call Center-Praxis fußenden Module **proControl** und **produktiv**.

Auf der folgenden Seite ist eine erste kurze Funktionsdarstellung wiedergegeben. Für detaillierte Informationen steht hierzu eine umfangreiche Beschreibung zu beiden Programmen zur Verfügung.

The screenshot displays the 'proContact - Administration' software interface. The main window shows an 'Effizienz-Report (outbound)' for the action 'Interess/Kd-Betreuung profiTel' by 'Wiencke' from 'profiTel consultpartner GmbH' between 01.08.2009 and 31.08.2009. The report includes a table with columns for 'Mitarbeiter', 'Vorgangs-vorbereitung', 'Vorgangs-bearbeitung', 'Vorgangs-nachbereitung', 'Vorgangszeit Gesamt', and 'Vorgangszeit Netto'. A summary table at the bottom right shows 'Brutto + Netto / Stunde' and 'Fehl- versuche / Stunde' for various categories.

Two 'Auswertung auswählen' (Select Evaluation) dialog boxes are overlaid on the main window. The first dialog shows options under 'produktiv-Reports' such as 'Arbeitszeit-Erfassungskontrolle', 'Mitarbeiter(Monats-)abrechnung', 'Produktivitäts-Report', 'Honorarabrechnung freier Mitarbeiter', 'Übersicht Honorarabrechnungen', 'Übersicht (Jahres-) Fehlzeiten/Urlaubstage', 'Monats-Stundenübersicht', and 'Teilnahme an Schulungen'. The second dialog shows options under 'proControl-Reports' such as 'Aktionsaufwands- und Kosten-Report', 'Aktionsaufwands- und Erlös-Report', 'Aktionsspezifische Deckungsbeitragsrechnung', 'Outbound Effizienz- und Kosten-Report', and 'Aktionskosten-Report'. A 'Projekt-Soll-Ist-Vergleich' button is also visible in the second dialog.

proControl und produktiv

Mit **proControl** und **produktiv** können projekt- und mitarbeiterbezogene Definitionen von unterschiedlichen Vergütungsmodellen (z.B. für festangestellte und freie Mitarbeiter) eingerichtet werden.

Mit **proControl** und **produktiv** kann bei jedem Mitarbeiter die Arbeitszeit differenziert nach der Art der Tätigkeit erfasst werden.

Mit **produktiv** lassen sich für jeden einzelnen Mitarbeiter die Abrechnung seiner Leistung unter Berücksichtigung der für ihn geltenden Vergütungsvereinbarung erstellen.

Mit **produktiv** können je Mitarbeiter und Projekt Monatsstundennachweise mit Angaben des Verdienstes erstellt werden.

Mit **produktiv** kann eine Übersicht für ausgewählte Zeiträume über das Gehalt sowie die Fehl- und Urlaubstage für jeden Mitarbeiter erstellt werden.

Mit **proControl** lassen sich automatisch ermittelte oder manuell erfasste Arbeitszeiten nach Art der Tätigkeit, Stundenzahl, Kosten und Mitarbeiter differenziert und projektspezifisch darstellen.

Mit **proControl** lassen sich die Personalkosten von Outbound- und Inbound-Projekten differenziert nach Mitarbeitern ermitteln.

Mit **proControl** können sämtliche Kosten und Erlöse eines Projektes über ausgewählte Zeiträume ausgerechnet werden.

Mit **proControl** können kalkulatorische Kosten und veranschlagtes Budget eines Projektes gegenübergestellt werden.

Mit **proControl** stehen weitere Standard-Auswertungsmöglichkeiten zur Verfügung, z.B. Produktivitätsstatistik, Deckungsbeitragsstatistik über Aktionen.

Via **Crystal-Reports** stehen zusätzlich eine Vielzahl frei definierbarer Reports und Auswertungen zur Verfügung.

Via **Crystal-Reports** lassen sich eigene Reports und Auswertungen definieren

Systemvoraussetzungen

Der Betrieb von **proContact** ist mit „intelligenten“ als auch „dummen“ Clients (Workstations) möglich.

Unter Terminalemulations-Betrieb (z. B. mit Windows2000-Server) ist auch der Betrieb von jedem Homeagentplatz möglich.

Clients	Netzwerkinstallation*	Einzelplatzinstallation
Betriebssystem	Windows XP Windows 2000	Windows XP Windows 2000
Arbeitsspeicher	mind. 128 MB RAM	mind. 128 MB RAM
Bildschirm-Auflösung	empfohlen: 1024x768 px	empfohlen: 1024x768 px
Benötigter Speicherplatz	mind. 50 MB	mind. 100 MB

*die Anwendung proContact kann lokal oder auf dem Fileserver installiert werden

Datenbank	Netzwerkinstallation*	Einzelplatzinstallation
DBMS	MS SQL Server Standard ab 7.0*	MSDE (Microsoft Desktop Engine) / wird mitgeliefert
Betriebssystem	Windows Serversysteme empfohlen	siehe Client Einzelplatz
Datenzugriff	Nativ TCP/IP	Lokal
Benötigter Speicherplatz	1 GB (besser 2GB) je nach DBMS Konfiguration	siehe Client Einzelplatz
Arbeitsspeicher	mind. 512 MB (besser 1GB)	siehe Client Einzelplatz

*MS SQL Server muss im „gemischten Modus“ installiert sein