



Kontaktmanagement

Besonders kleine und mittlere Vertriebsorganisationen haben einen wachsenden Bedarf an flexiblen Customer Relationship Management-Tools, die neben einer gewissen Funktionsvielfalt auch mit der nötigen Ergonomie und Anwenderfreundlichkeit überzeugen.

Der Allrounder im Kundenkontakt

Die softwaretechnische Unterstützung von Prozessen in kleinen und mittleren Vertriebsorganisationen soll vor allem eines sein: multifunktional, trotzdem einfach zu bedienen und nicht allzu hochpreisig. Wir haben uns hier die neue Version einer in vielen Call Centern erprobten Software etwas näher angeschaut, die gut und gern als Allround-Tool bezeichnet

werden kann, weil es von Kampagnen- und Kontakt- bis Reklamations-Management oder Outbound-Telemarketing herangezogen werden kann: proContact aus dem Hause Profitel.

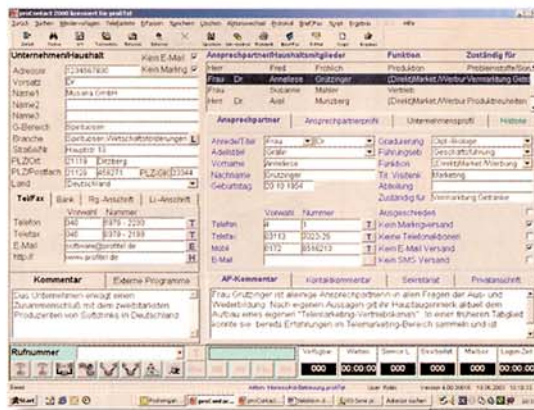
Alles mit ein paar Klicks erledigen

Eine neue Adresse in proContact aufzunehmen, ist schon mit einem Mausklick auf den Button „Erfassen“ in der Hauptmaske reali-

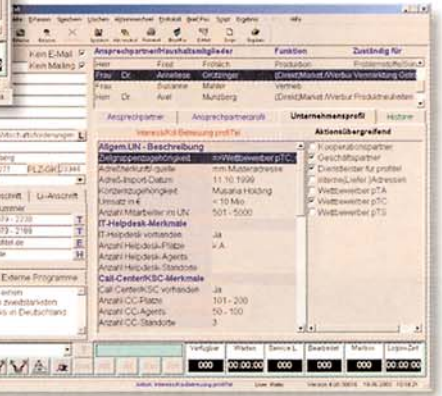
siert. In dem sich daraufhin öffnenden Fenster können dann die neuen Daten eingetragen werden. Neben den üblichen Stammdaten der einzelnen Firmen und Ansprechpartner lassen sich auch weitere, beliebig viele aktionsspezifische Informationen zu diesem Kundenprofil aufnehmen oder ein individueller Kommentar zum Unternehmen oder Ansprechpartner erfassen. Darüber hinaus

steht für den Ansprechpartner noch ein weiterer Kontaktkommentar zur Verfügung, der automatisch in die Kontakthistorie übernommen wird. Welcher Agent welche Inhalte sehen, bearbeiten, anlegen oder löschen kann, wird im Administrator-Modul über ein fein gegliedertes Berechtigungssystem geregelt. Zur Beweissicherheit werden sämtliche Änderungen an Stammdaten mit Anwendernamen, Datum und Uhrzeit protokolliert und können in der Änderungshistorie nachvollzogen werden. Wie schon beschrieben, können beim Erfassen eines neuen Datensatzes neben reinen Stammdaten auch weitere Details festgehalten werden. So kön-

nen über zusätzliche Reiter in der Adressmaske zu einem Ansprechpartner auch Sekretariatsdaten und eine Privatanschrift hinterlegt werden. Weil sich diese Daten ebenfalls in der Adressmaske befinden, wird hier ein vom Gesprächsverlauf ablenkendes Springen zwischen verschiedenen Masken verhindert. Um einen erfassten Kontakt wiederzufinden, kann später nach



Durch ein Administratoren- und ein Usermodul erfolgt die strikte Aufgabentrennung zwischen Systemverwaltung und Agent-Tool. Die selbsterklärende Oberfläche führt durch alle notwendigen Arbeitsschritte. ProContact beinhaltet neben Dublettenbearbeitung, Script-Unterstützung, Protokollierung auch Außendienst-Terminierung und -Steuerung, Portooptimierung und Reports.



Neben Adressmanagement erfüllt das Tool auch viele Anforderungen von CRM zur Erfassung und Verwaltung von beliebig vielen Daten in einer Marketing-Datenbank.

allen in der Datenbank vorhandenen Feldern selektiert werden. ProContact ermöglicht des Weiteren auch die Planung und Verwaltung von Terminen für den Außendienst oder Vertriebspartner, die für ein bestimmtes Postleitzahlen-Gebiet oder aber auch für eine bestimmte Aktion zuständig sind. In der Kalenderansicht lassen sich vereinbarte Termine mit einem zusätzlichen

Kommentar erfassen. Dabei werden Anschrift und Name der zu besuchenden Firma oder Person automatisch in die Terminverwaltung übertragen, sodass etwaige Fehler bei der neuen Eingabe reduziert werden. Freizuhaltende Tage, Wochen oder auch Stunden können mit in den Planer aufgenommen werden. So haben die Außendienstmitarbeiter und Vertriebspartner jederzeit die Möglichkeit, ihren eignen Terminkalender individuell zu gestalten und bestimmte Tage im Kalender zu blockieren. Ein Ausdruck dieses Terminkalenders ist auch als Liste inklusive der erfassten Termini-Kommentare möglich. Die Outlook-Integration erleichtert die Organisation. Sehr vielseitig sind auch die Wiedervorlage-Funktionen: Jeder Mitarbeiter kann bei entsprechender Berechtigung

Wiedervorlagen oder To Do's auf ein beliebiges Datum oder auf einen beliebigen Mitarbeiter legen. Diese können über die persönliche Übersicht aller offenen Wiedervorlagen geöffnet, verändert oder bearbeitet und als erledigt gekennzeichnet werden. Eine entsprechende Übersicht für die Wiedervorlagen aller Mitarbeiter ist ebenfalls integriert. Sind für einen bestimmten Mitarbeiter tagessaktuelle Wiedervorlagen im System erfasst, wird dieser durch eine Message-Box daran erinnert. ProContact bildet auch wichtige Call Center-Kernfunktionen ab und beinhaltet etwa alle Standardleistungen für die CTI-Funktionalität. Dabei wählt das System die gewünschte Telefonnummer aus den Kundenstammdaten heraus und stellt eine Verbindung her. Nicht erreichte Kontakte werden nach vordefinierter Zeit erneut angerufen. Ist eine Kampagne als Outbound-Aktion definiert,

werden dem Agent die entsprechenden Adressmasken automatisch vorgelegt. Wird ein Datensatz mit einer Ergebniseingabe beendet, poppt sofort der nächste Kontakt auf. Über den Button „Skript“ lässt sich ein gesprächsunterstütztes Skript inklusive Einstiegs- und Einwandformulierung zuschalten. Durch die „script follows call“-Philosophie erscheint mit jedem Mausklick auf ein entsprechendes Merkmal der jeweilige Scripttext, der dafür im Administratoren-Modul eingegeben wurde. Neben der Outbound- und Wiedervorlagenfunktion können auch beliebige Telefonlisten angelegt werden, die durch den Admin für jeden Agent mit entsprechenden Datensätzen befüllt und zugeordnet werden können. Mehr Informationen zum Tool sowie die Kontakte zum Hersteller finden Sie wie gewohnt in der Add-On-Area. ■

Alexander Jünger



Mehr Informationen zur hier vorgestellten Software sowie die Kontakte zum Herstellerunternehmen finden Sie wie gewohnt in der Add-On-Area auf der Homepage des Call Center Profi.

www.callcenterprofi.de