

DevDays2019 - Technik UPDATES - Gesprächserfassung (Ab WW 3.0 / BW 6.0)



Der Überblick:

- Komplet 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

Hier zunächst der Link zum PDF des UPDATE-Heftes:





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 aktualisiert.

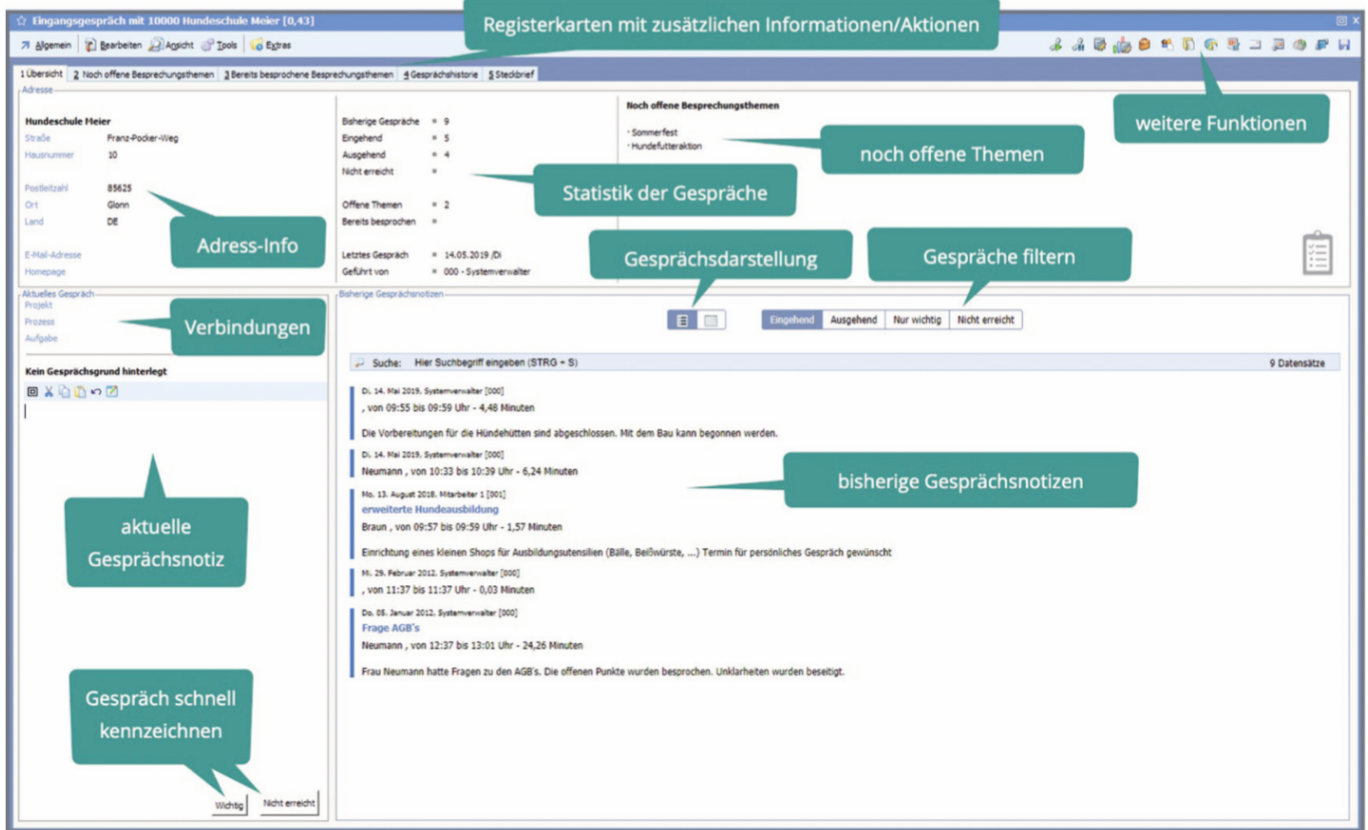
The image displays two screenshots of a CRM software interface. The top screenshot shows a customer profile for 'Hundeschule Meier' with fields for address, contact information, and communication preferences. A green callout box highlights 'Ein- und Ausgangsgespräche bei Kunden, Lieferanten und Interessenten'. The bottom screenshot shows a call log for the same customer, listing various conversations with dates and durations. A green callout box highlights 'Komplett neu überarbeitete Darstellung und neue Funktionen'. A large grey arrow points from the top screenshot to the bottom one.

Ein- und Ausgangsgespräche bei Kunden, Lieferanten und Interessenten

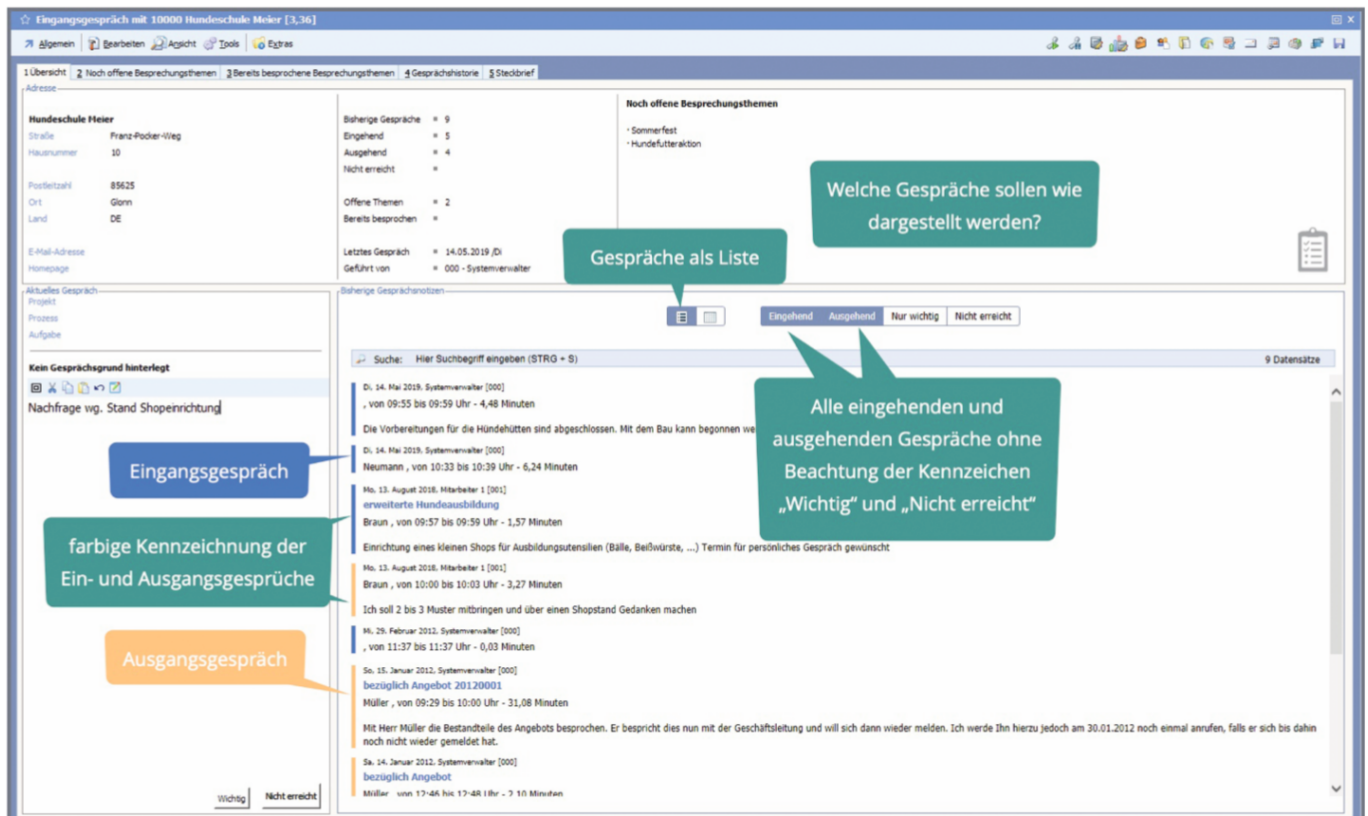
...werden mit dem Telefonanruf gestartet

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 zuzufinden.



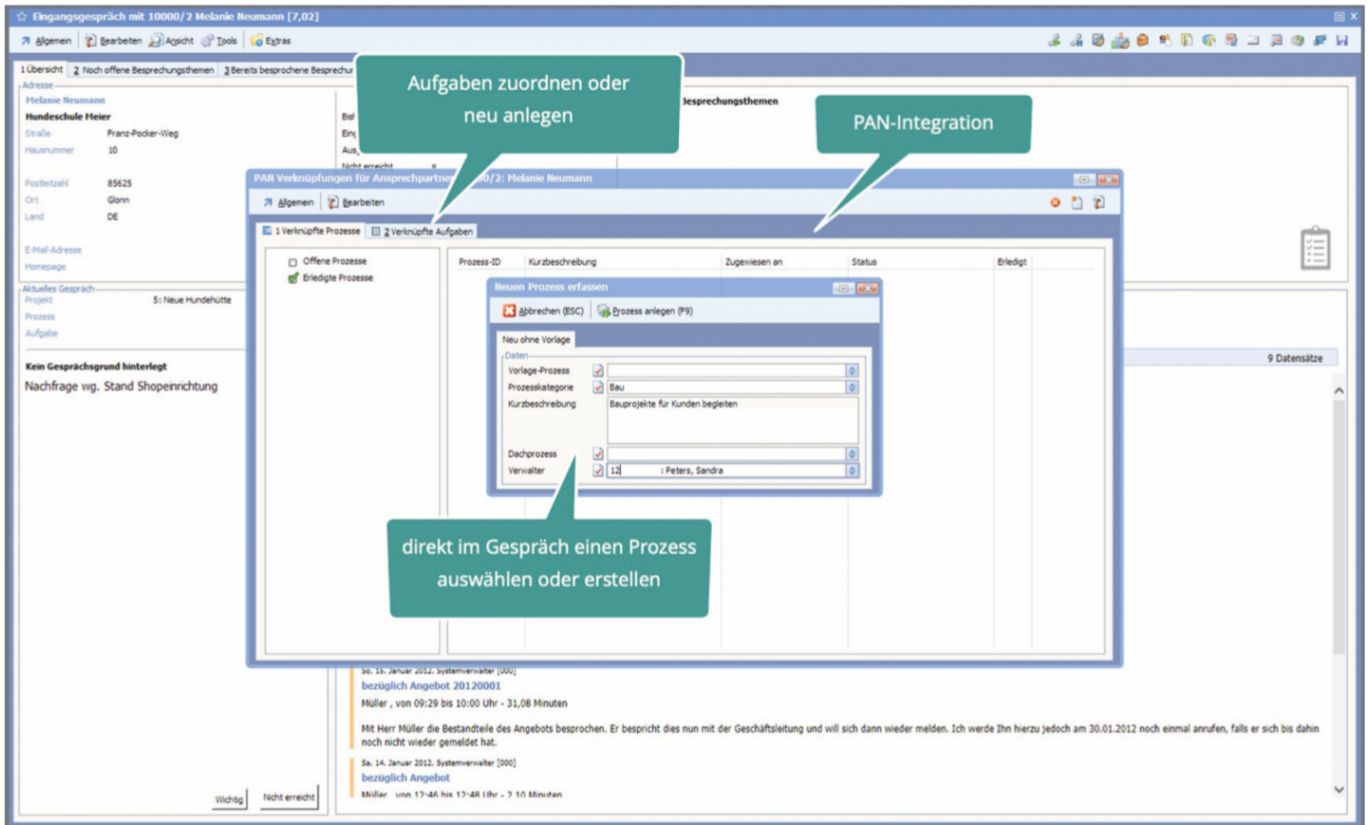
In der Gesprächsübersicht sind alle eingehenden und ausgehenden Gespräche farbig markiert dargestellt und lassen sich so schneller zuordnen. Die Darstellung kann gefiltert werden. Bei einer großen Gesprächszahl behalten Sie dadurch einfacher den Überblick. Eine Suchfunktion unterstützt Sie ebenfalls.



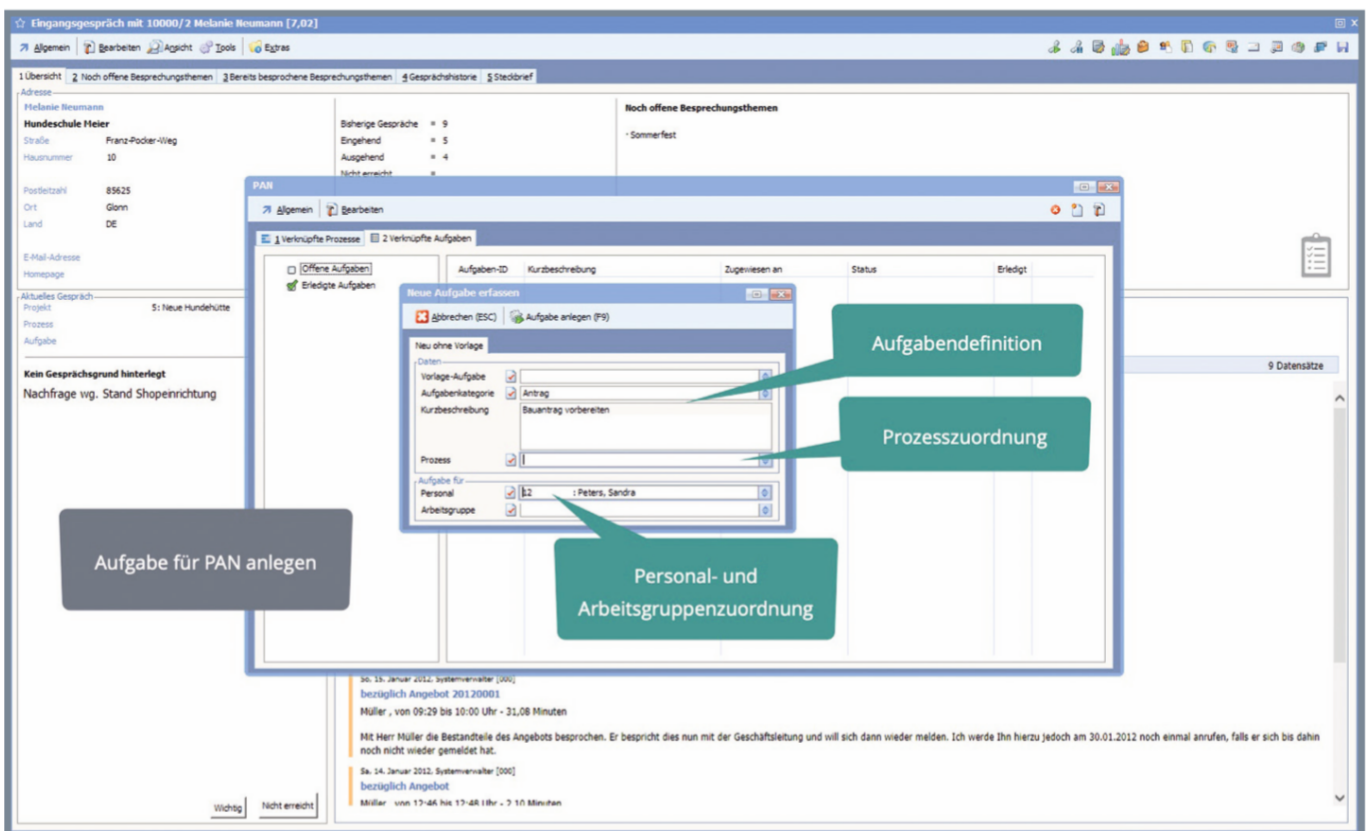
Ordnen Sie dem Gespräch einen Ansprechpartner zu, werden die noch zu behandelnden Themen entsprechend angepasst. Zusätzlich lassen sich auch Projekte festlegen, und die Zeitdauer des Telefonates wird ebenfalls vermerkt.

The screenshot displays a CRM interface for a conversation record. At the top, the title is 'Eingangsgespräch mit 10000/2 Melanie Neumann [6,42]' and the duration is 'Gesprächsdauer'. The left sidebar shows contact details for 'Hundeschule Heier' in Glonn, DE. The main area is divided into 'Hoch offene Besprechungsthemen' (with 'Sommerfest' listed) and 'Bereits besprochen' (with 'Letztes Gespräch' on 14.05.2019). Below this is a list of 'Bisherige Gesprächsnotizen' with a search bar and filters for 'Eingehend', 'Ausgehend', 'Nur wichtig', and 'Nicht erreicht'. A callout 'Projektzuordnung' points to the 'Aktuelles Gespräch' section, which shows 'S: Neue Hundehütte' and 'Nachfrage wg. Stand Shopeneinrichtung'. Another callout 'Einem Ansprechpartner zuordnen' points to the contact information, and a third 'Nur noch Themen des Ansprechpartners' points to the 'Hoch offene Besprechungsthemen' section.

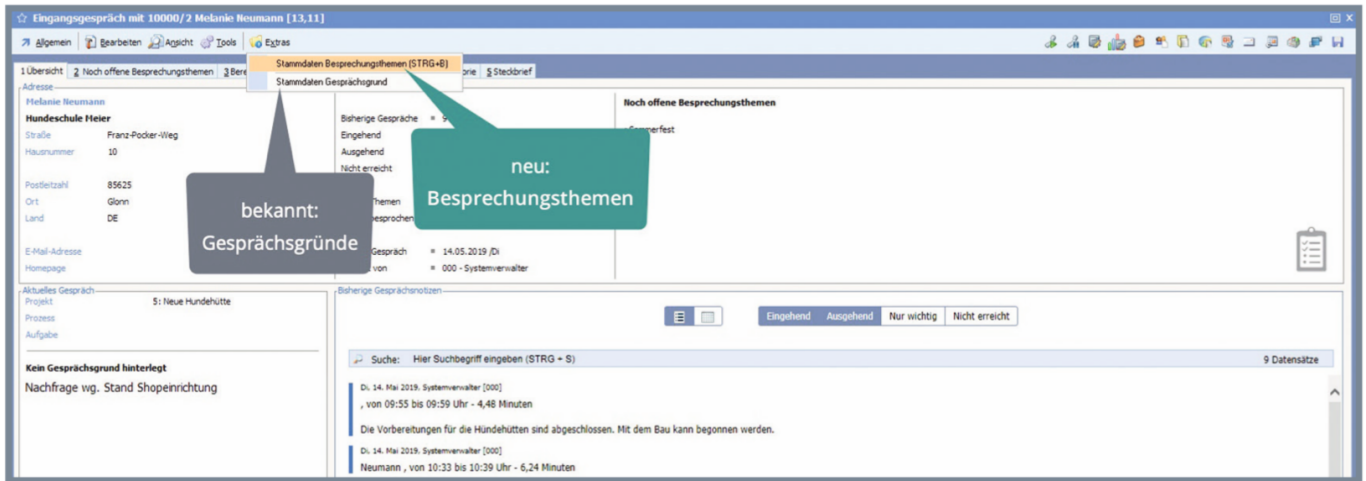
Die neuen Möglichkeiten des PAN wurden in der Entwicklung berücksichtigt und stehen Ihnen in der Gesprächserfassung zur Verfügung. Dabei lassen sich sowohl Prozesse wie auch Aufgaben dem Gespräch zuordnen. Sollte noch kein Prozess vorhanden sein, legen Sie einen neu an.



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

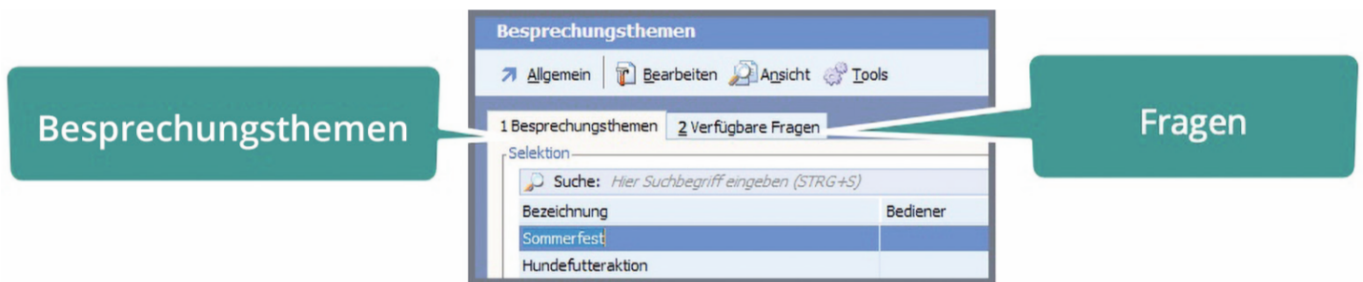


Bekannt ist bereits die Festlegung von Gesprächsgründen, die ebenso wie bisher dem Gespräch zugewiesen werden. Neu hingegen sind Besprechungsthemen. Diese sind im Unterschied zu den Gesprächsgründen detaillierter und umfangreicher beschrieben.

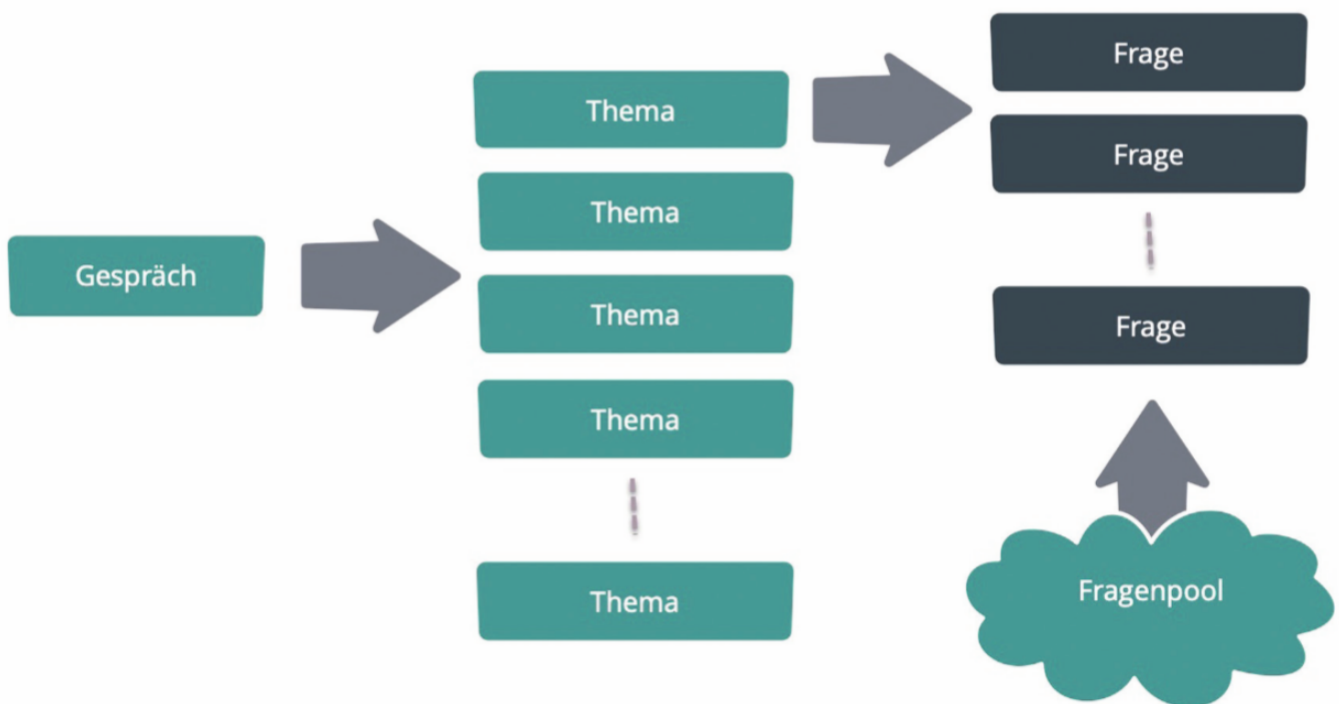


Ein typischer Gesprächsgrund könnte „Rückrufwunsch“ sein, im Laufe des Gespräches wird dann das Besprechungsthema „Neubau einer Hundeschule“ hinzugefügt.

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.

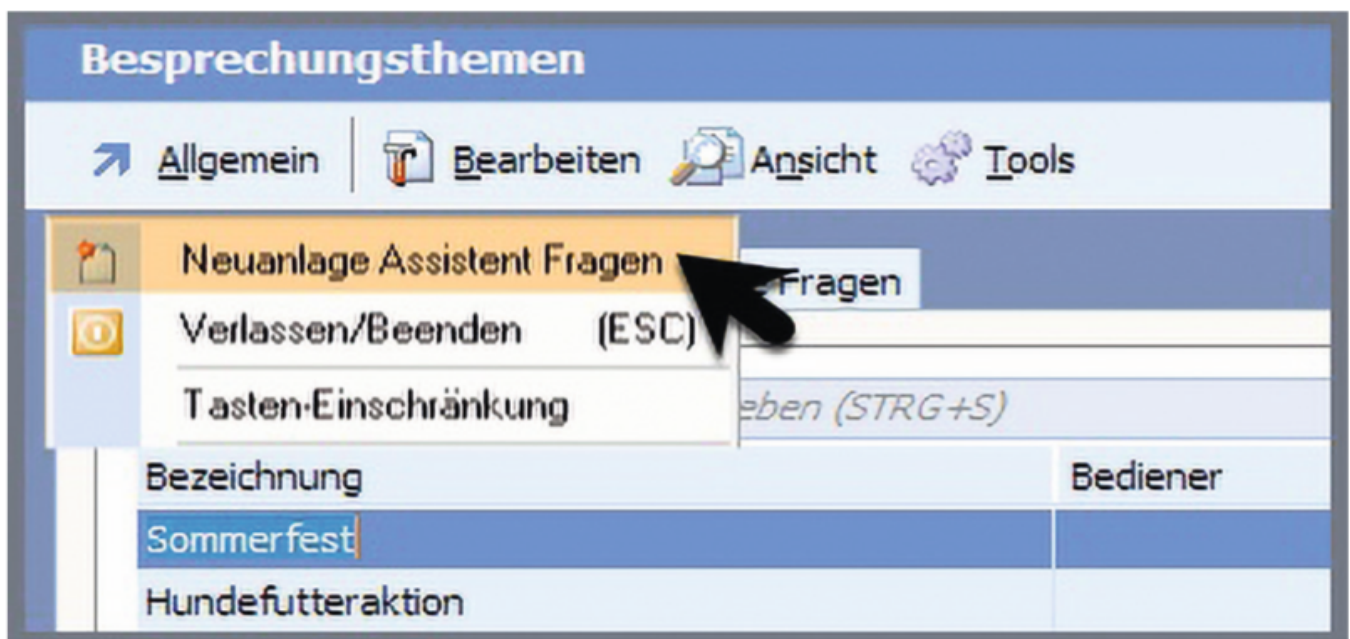
Eine Frage setzt sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- Fragestellung
- Frageart
- Antwortoptionen

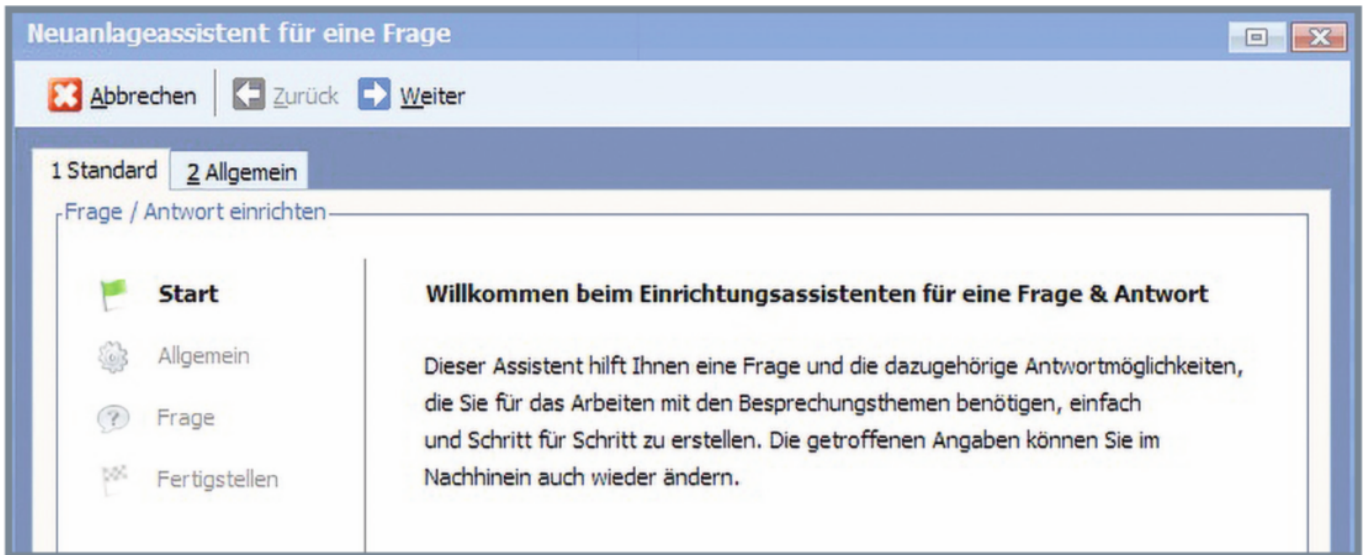
Je nach Frageart können hierbei Antwortoptionen vorgegeben werden.

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

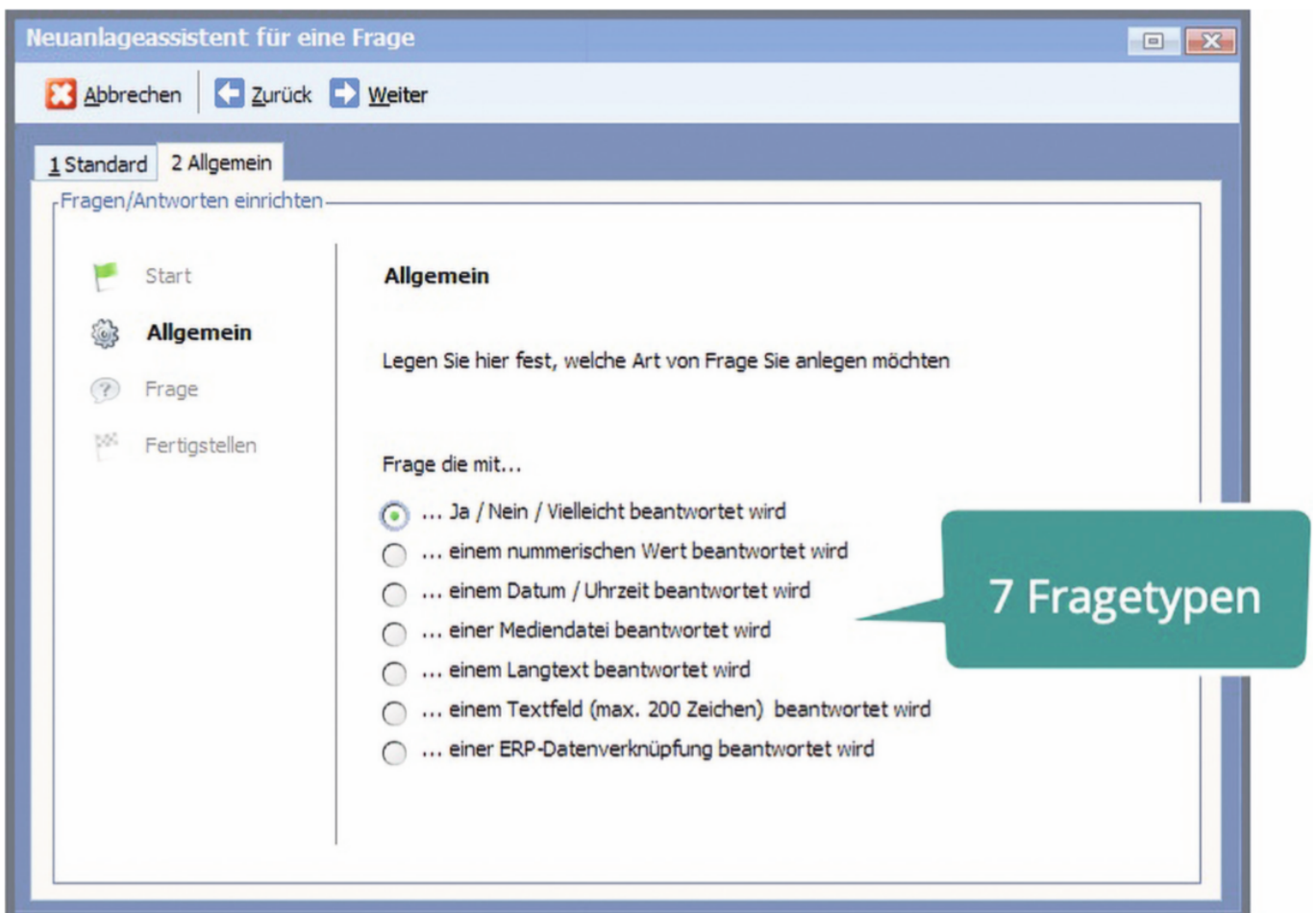
Im Bereich der Besprechungsthemen steht ein Assistent bereit, mit dessen Hilfe neue Fragen erstellt und in den Fragenpool aufgenommen werden können.



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



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



Wählen Sie zwischen folgenden Fragetypen:

JA/NEIN-Frage

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

werden zur Auswahl angeboten.

Frage nach einem numerischen Wert

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

Datums-/Zeitfrage

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

Mediendatei-Frage

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

Beschreibung / Frage nach Langtext

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

Beschreibung / Frage mit kürzerem Text

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

ERP-Datenverknüpfung

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

Neuanlageassistent für eine Frage

Abbrechen Zurück Weiter

1 Standard 2 Allgemein 3 Frage J/N/V F Fertig stellen

Fragen/Antworten einrichten

Start
Allgemein
Frage
Fertigstellen

Frage die mit Ja, Nein, Vielleicht beantwortet wird

Legen Sie hier den Fragetext und die dazugehörigen Antwortmöglichkeiten fest

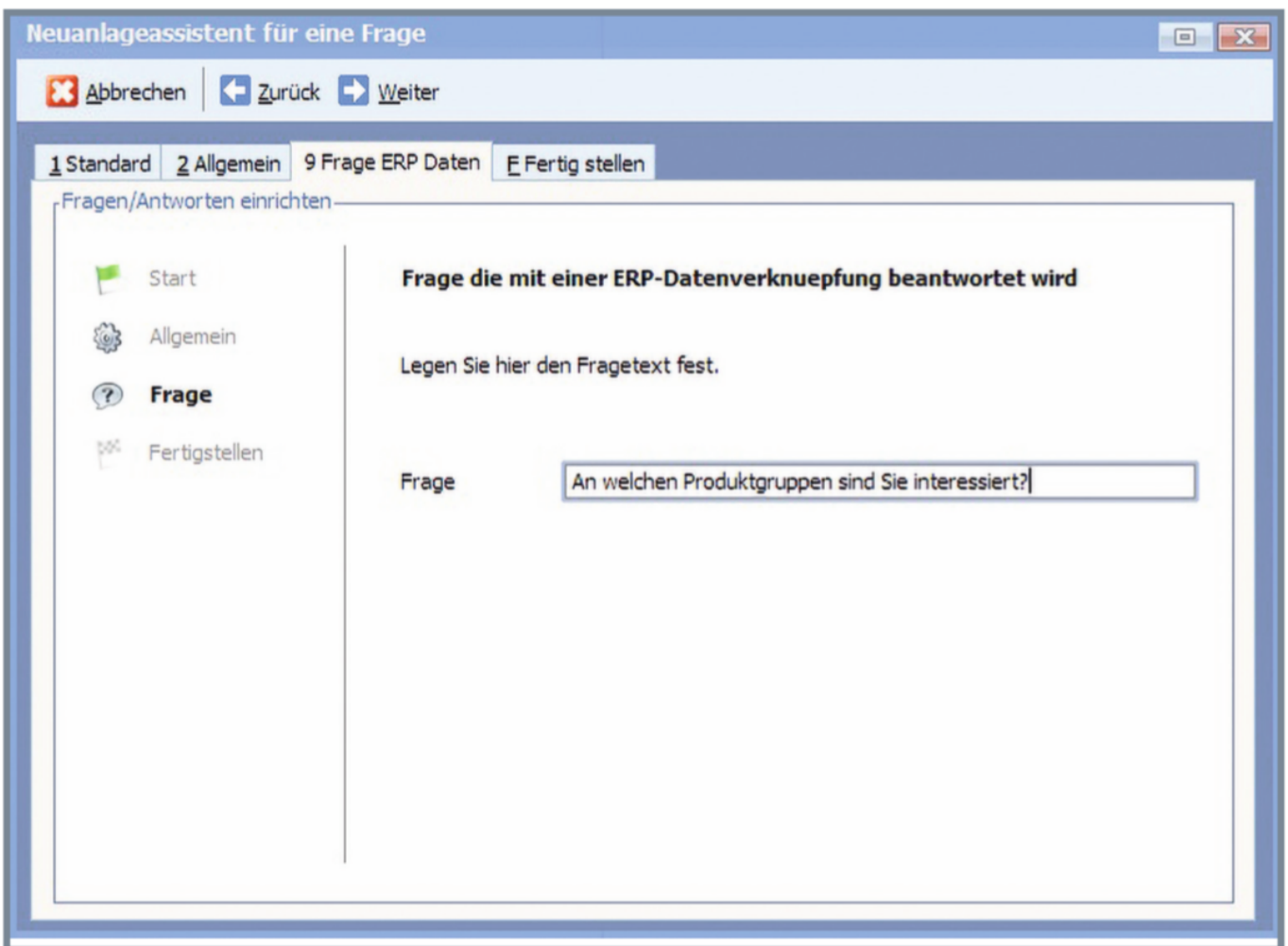
Frage

Antworten Ja
 Nein
 Vielleicht

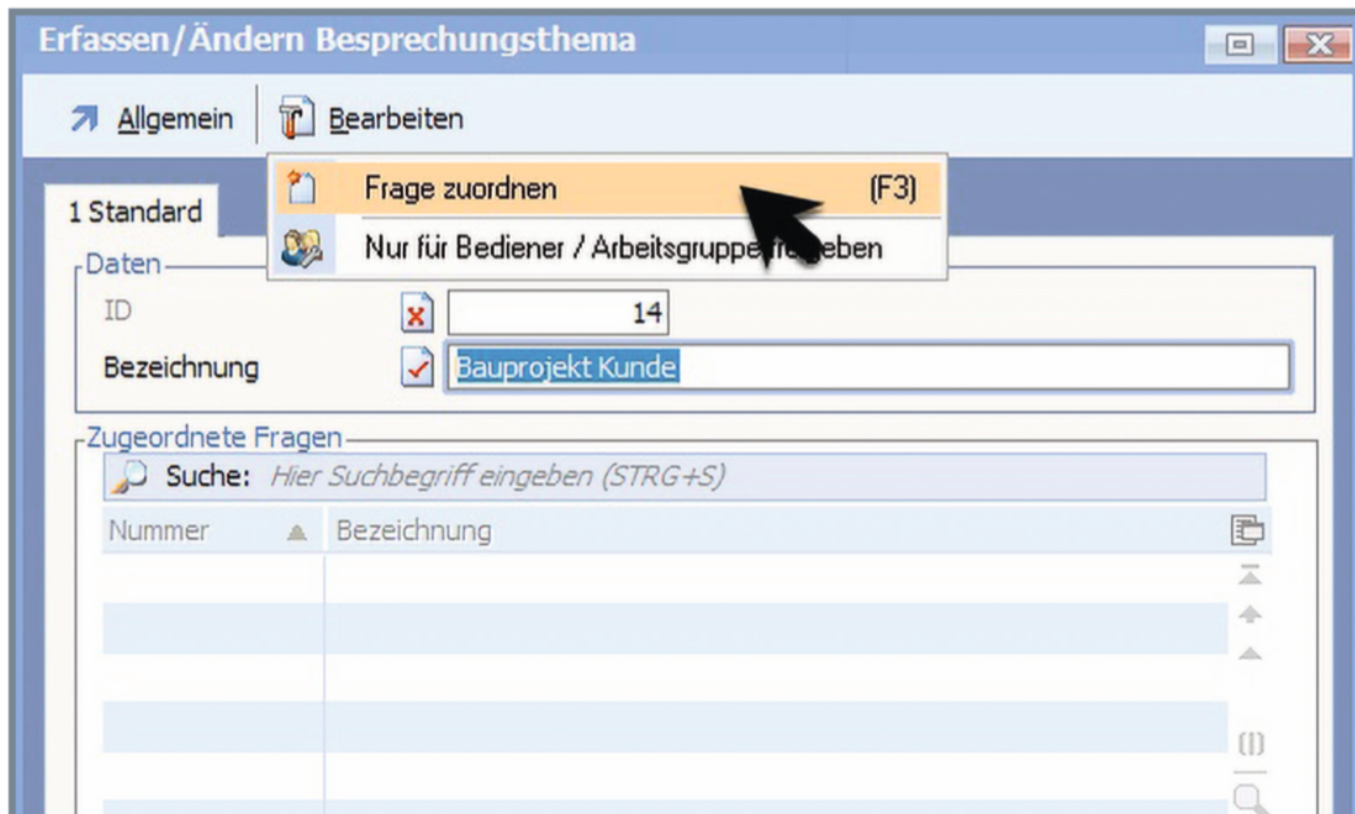
Die möglichen Antworten werden direkt im Assistenten festgelegt. Vor dem Fertigstellen der Frage wird vom Assistenten nochmals eine Übersicht dargestellt, danach steht die Frage für die Anwendung bereit.



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



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



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



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

Erfassen/Ändern Besprechungsthema

[Allgemein](#) | [Bearbeiten](#)

1 Standard

Daten

ID

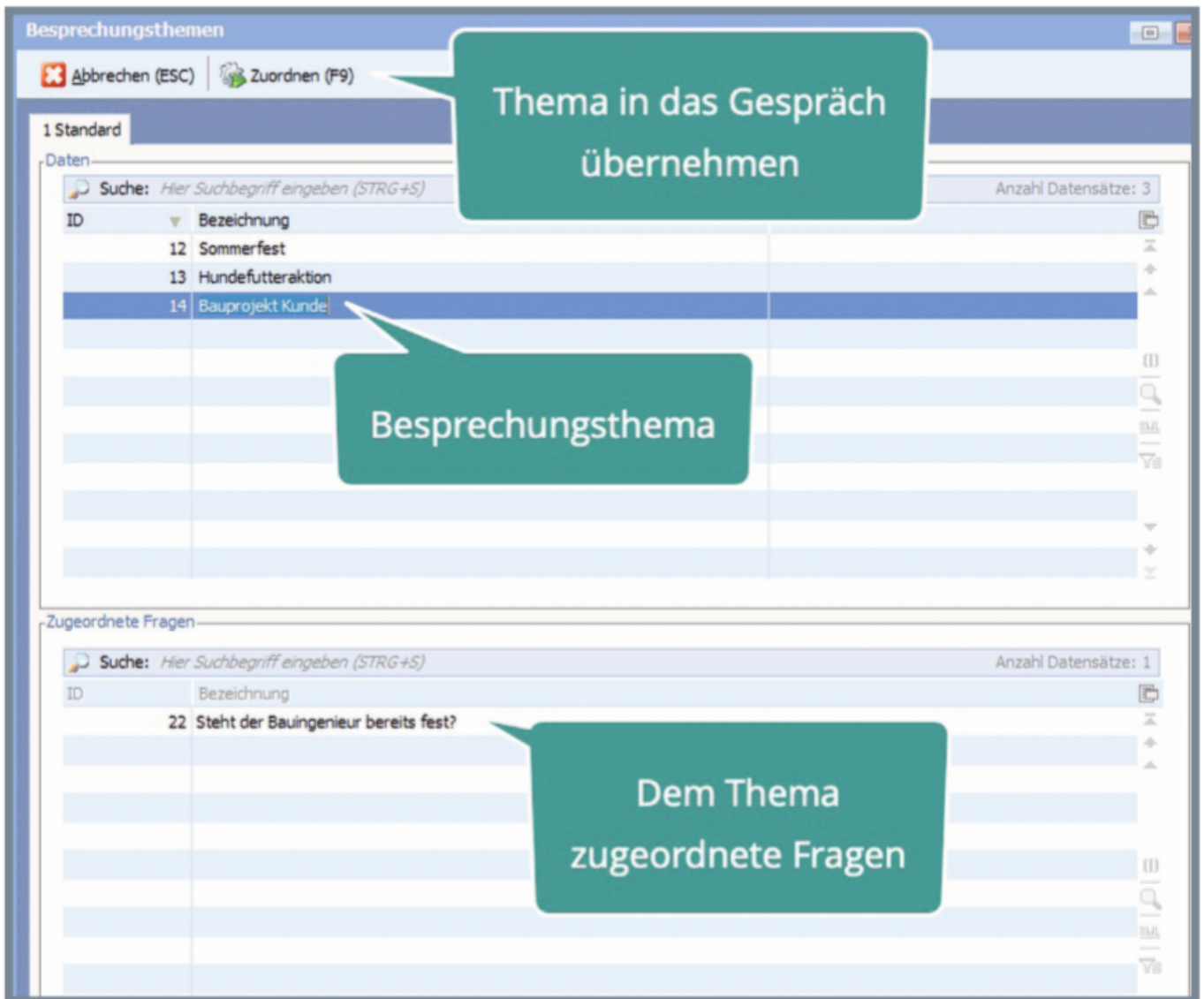
Bezeichnung

Zugeordnete Fragen

Suche: *Hier Suchbegriff eingeben (STRG+S)* Anzahl Datensätze: 1

Nummer	Bezeichnung
22	Steht der Bauingenieur bereits fest?

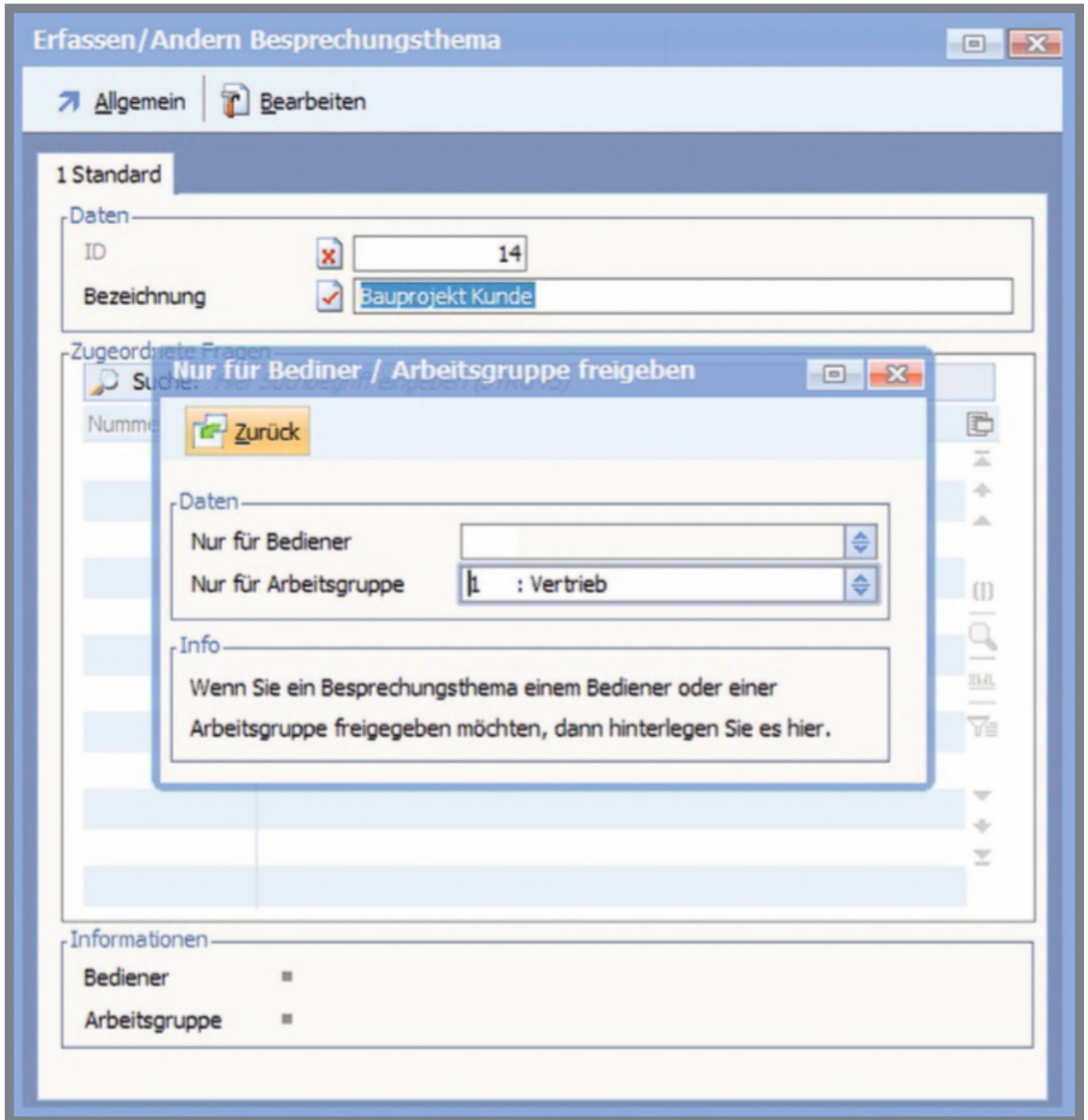
Die Besprechungsthemen können Sie in das Gespräch übernehmen. Diese Themen unterstützen die Gesprächsführung und bieten dem Mitarbeiter ein hohes Maß an Sicherheit im Gespräch.



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



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



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

Offene und erledigte Themen

konfigurierbare Anzeige der Stammdaten als „Steckbrief“

Tabellendarstellung der Gespräche

In Gesprächen suchen

Datum	Gesprächsthema	Ansprechpartner	Uhrzeit	Dauer
14.05.2019 /Di			09:55 bis 09:59	4,48 Minuten
14.05.2019 /Di			10:33 bis 10:39	6,24 Minuten
13.08.2018 /Mo	erweiterte Hundeausbildung		09:57 bis 09:59	1,57 Minuten
13.08.2018 /Mo			10:00 bis 10:03	3,27 Minuten
29.02.2012 /Mi			11:37 bis 11:37	0,03 Minuten
15.01.2012 /So	bezüglich Angebot 20120001		09:29 bis 10:00	31,08 Minuten
14.01.2012 /Sa	bezüglich Angebot		12:46 bis 12:48	2,10 Minuten
09.01.2012 /Mo	Angebot unterbrotet	Müller	15:13 bis 15:45	32,04 Minuten
05.01.2012 /Do	Frage AGB's	Neumann	12:37 bis 13:01	24,26 Minuten

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.

Informationen zu- oder abschalten

Müller Dienstleistungen GmbH
aktualisiert am 19.07.2018 um 12:00 Uhr

Allgemeine Daten

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

Kontaktdaten

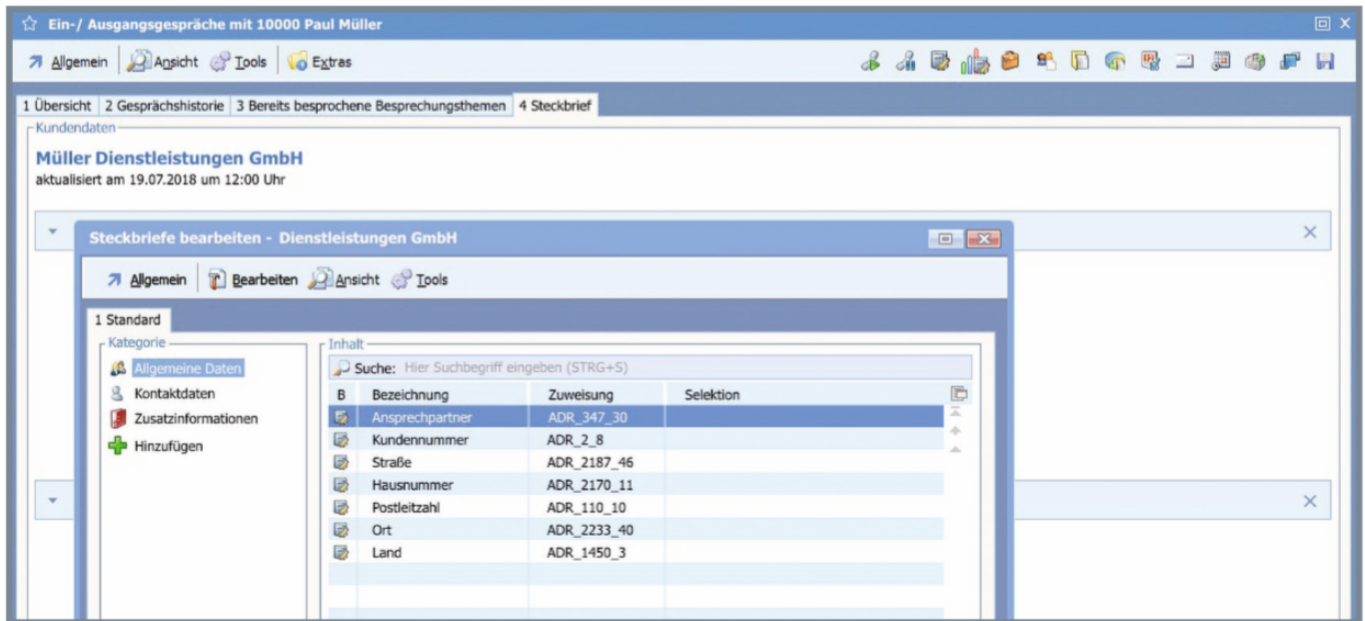
E-Mail: Paul.Müller@info.de
 Homepage: www.müllerdienstleistungen.de
 Fax: 012345 78910
 Telefon: 012345 789101123

Zusatzinformationen

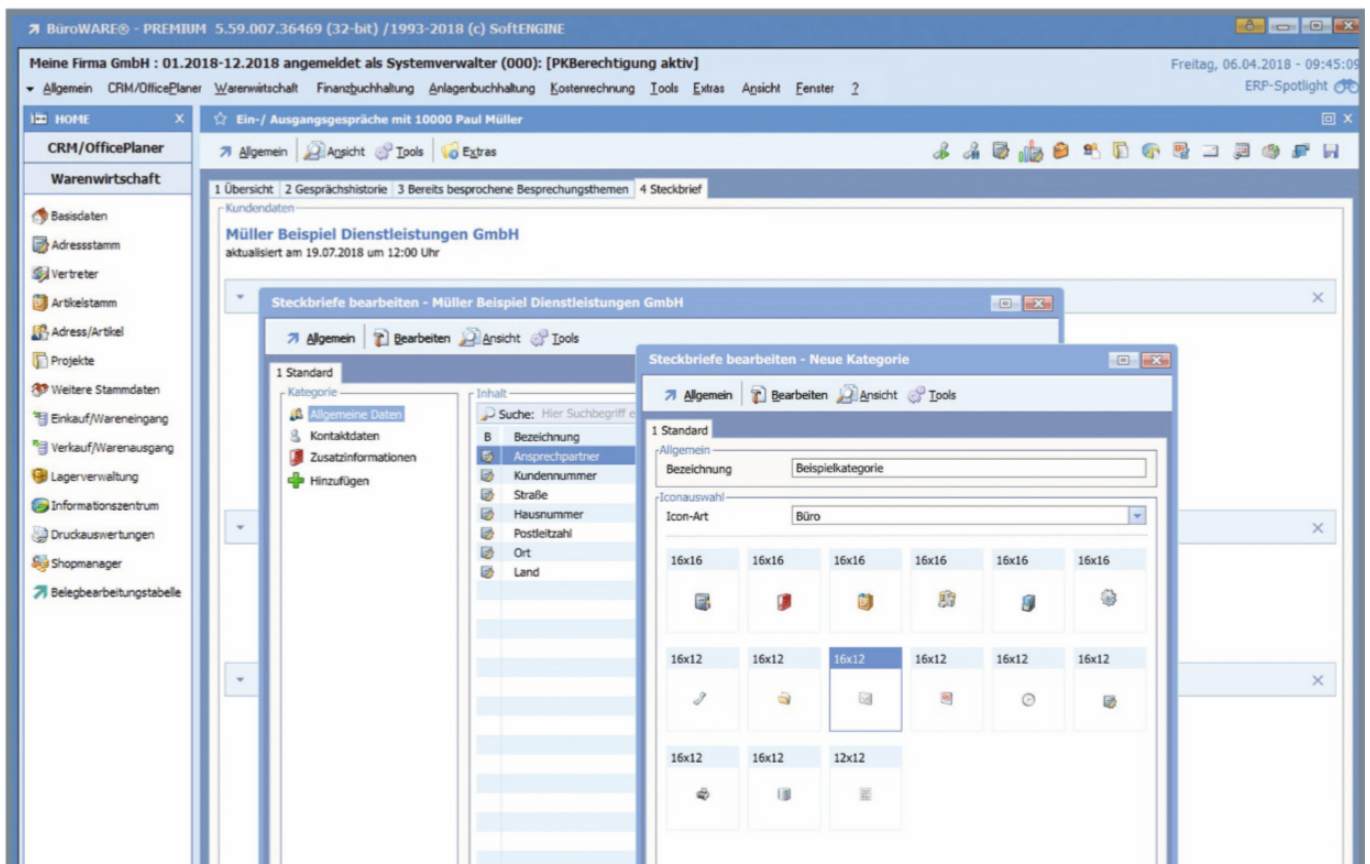
Gründungsjahr: 1999
 Branche: Dienstleistungen
 Standorte: 1
 Anzahl Mitarbeiter: 45
 Umsatz 2018: 2,38 Mio. EUR
 Kunde seit: 2004
 Schwerpunkte: Allgemeine Dienstleistungen inkl. Wachdienst, große Hundestaffel
 Eingesetzte Produkte: Hundefutter in großen Mengen, Ausstattung für Hundezwinger, diverse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

Dabei lässt sich der Steckbrief auch ohne Programmierarbeit leicht individualisieren und enthält so

genau die Informationen, welche optimal für den jeweiligen Einsatzfall geeignet sind.



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



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

