



Telemarketing Benutzerhandbuch

Version 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument kann vertrauliche und eigentumsrechtlich geschützte Informationen enthalten, die Eigentum von Pitney Bowes Inc. bzw. seinen Tochter- und Beteiligungsgesellschaften sind.

Die Portrait Software, das Portrait Software-Logo und das Portrait-Zeichen der Portrait Software sind Warenzeichen der Portrait Software International Limited und dürfen in keiner Weise ohne die vorherige, ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Portrait Software International Limited benutzt oder verwertet werden.

Warenzeichen

Die Namen von Firmen und Produkten, Marken, Logos und Zeichen, die hier genannt werden, sind möglicherweise Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Portrait Software-Support

Sollten sie über den Inhalt dieser Dokumentation hinausgehende Hilfe benötigen, können sie in der Wissensbasis auf unserer Website <http://support.portraitsoftware.com> nachsehen und den Links zu ihrem Produkt folgen.

Sie können auch andere Portrait Dokumentationen herunterladen. Falls Sie keinen Benutzernamen und kein Kennwort haben oder sie diese vergessen haben sollten, kontaktieren Sie uns über einen der nachstehenden Kanäle.

Wenn sie Probleme bei der Nutzung, Installation oder Dokumentation von diesem Produkt feststellen, kontaktieren sie uns bitte auf einem der folgenden Wege:

E-Mail: support@portraitsoftware.com

Telefon

- USA/Kanada 1-800-335-3860 (gebührenfrei)
- Übrige Welt +44 800 840 0001

Bei einer Problemmeldung ist es hilfreich, wenn Sie uns Folgendes mitteilen können:

- Der Name der Software-Anwendung
- Die Umstände, unter denen das Problem auftrat
- Welche Fehlermeldungen Sie gegebenenfalls gesehen haben
- Die Version der von Ihnen benutzten Software

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Inhalt

Kapitel 1: Grundlagen.....	5
TM Web - Grundlagen.....	6
Starten von TM Web.....	6
Starten von TM Web - Erweiterte Anmeldung.....	7
Fensternavigation in TM WEB.....	7
Suchfenster.....	8
Schnelleinstieg in TM Web.....	8
Kapitel 2: Details.....	11
Detaillierte Beschreibung von TM Web.....	12
Überblick über das Menü.....	12
Suche nach einem Kunden.....	13
Bearbeiten der Kundendetails.....	16
Abschließen eines Anrufs.....	16
Verwenden von Tastatur und Tastenkombinationen.....	18
Hilfefunktion in TM-WEB.....	19
Kapitel 3: Berichte und Statistiken.....	21
Berichte und Statistiken.....	22
Die Berichtsfunktion in TM Web.....	22
Kapitel 4: Anpassen von TM Web.....	23
Anpassen von TM Web.....	24
Änderungen, die Sie vornehmen können: Sprache, Startseite und Suchverhalten.....	24
Änderungen durch den Systemadministrator.....	24

Kapitel

Grundlagen

1

In diesem Abschnitt:

- **TM Web - Grundlagen**6

TM Web - Grundlagen

Dieses Kapitel stellt die grundlegenden Konzepte von TM Web vor. Neben einigen wichtigen Begriffen lernen Sie, wie Sie die Anwendung starten und wie deren Fenster organisiert sind.

Als erfahrener Windows-Benutzer werden Sie diese Dokumentation wahrscheinlich nicht mehr benötigen, sobald Sie die allgemeinen Grundlagen in diesem Kapitel kennen.

Starten von TM Web

TM Web unterstützt zwei Anmeldetypen. Diese sind: normale Anmeldung und automatische Anmeldung. Wenn die normale Anmeldung aktiviert ist, müssen Sie Ihren Benutzernamen und das Kennwort manuell eingeben. Bei der automatischen Anmeldung erfolgt die Anmeldung gemäß dem Namen automatisch. Sie müssen weder einen Benutzernamen noch ein Kennwort eingeben und werden stattdessen automatisch bei TM Web angemeldet.

Normale Anmeldung

1. Um TM Web zu starten, doppelklicken Sie auf dieses Symbol auf Ihrem Windows-Desktop:



Oder

Starten Sie das Programm aus der Favoritenliste in Ihrem Webbrowser:

- Wählen Sie **TM Web**.

(Hinweis: Möglicherweise ist im Portal oder Intranet Ihres Unternehmens ebenfalls ein Link zu TM Web enthalten.)

2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Kennwort ein (beide Angaben erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.)

Beim Anmelden werden Sternchen anstelle des Kennworts angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Automatische Anmeldung

Wenn die automatische Anmeldung aktiviert ist, müssen Sie weder Benutzernamen noch Kennwort eingeben. Sie werden automatisch bei TM Web als der bei Windows angemeldeter Benutzer angemeldet. Dies setzt jedoch voraus, dass der Windows-Benutzer Zugriffsrechte für TM Web besitzt.

1. Um TM Web zu starten, doppelklicken Sie auf dieses Symbol auf Ihrem Windows-Desktop:



Oder

Starten Sie das Programm aus der Favoritenliste in Ihrem Webbrowser:

- Wählen Sie **TM Web**.
2. TM Web wird geöffnet, und die eingestellte Startseite wird angezeigt.
- Hinweis:** Wenn der Windows-Benutzer keine Zugriffsrechte für TM Web besitzt, wird dieselbe Anmeldeseite angezeigt, die unter „Normale Anmeldung“ angezeigt wird. Falls Ihnen ein Benutzername und ein Kennwort speziell für die Benutzung von TM Web zugewiesen wurden, können Sie diese hier eingeben.

Starten von TM Web - Erweiterte Anmeldung

1. **Instanz:** Bei der Anmeldung bei TM Web kann das System so eingerichtet werden, dass Zugriff auf verschiedene Instanzen gewährt wird. Um auf diese Option zuzugreifen, klicken Sie in der unteren rechten Ecke auf die Schaltfläche **Erweitert**. Das Fenster wird erweitert, und in einem Dropdownfeld werden die verfügbaren Instanzen angezeigt. Wählen Sie die gewünschte Instanz aus, und fahren Sie mit der Anmeldung fort.
2. **Cache:** Um die Leistung in TM Web zu beschleunigen, werden die Domänendaten auf dem Webserver zwischengespeichert. Dieser Datencache muss gelöscht werden, wenn der Systemadministrator Änderungen an den Domänendaten vornimmt. Um auf diese Option zuzugreifen, klicken Sie in der unteren rechten Ecke auf die Schaltfläche **Erweitert**. Das Fenster wird erweitert, und über ein Kontrollkästchen kann das Löschen des Caches auf dem Webserver eingestellt werden. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und fahren Sie mit der Anmeldung fort.

Beachten Sie, dass es sich bei Benutzernamen und Kennwort um persönliche Daten handelt, die Sie nicht an andere Personen weitergeben dürfen!

Fensternavigation in TM WEB

TM Web ist eine webbasierte Anwendung und wird in einem Fenster ausgeführt, das Sie bereits von anderen Webanwendungen kennen. Beim Starten von TM Web wird ein neues Fenster geöffnet.

Im Hauptfenster finden Sie die folgenden Bereiche:

- Auf der linken Seite befindet sich ein Menü mit Zugriffsmöglichkeiten auf Folgendes:
 - **Projekte**
 - **Berichte** (abhängig von den Berechtigungen)
 - **Einstellungen** (Benutzereinstellungen)
 - **Hilfe** (öffnet dieses Dokument)
 - **Beenden** (beendet TM Web)
- Im Hauptfenster wird eine Projektübersicht angezeigt, die dem Benutzer Zugriff auf die verfügbaren Projekte (Kunden anrufen und/oder Antwort aufzeichnen) und die jeweiligen Details ermöglicht.

Tipp

Wenn Sie TM Web geöffnet haben und zur gleichen Zeit einen anderen Weblink öffnen, kann der neue Link im selben Fenster wie TM Web geöffnet werden. Um dies zu vermeiden, öffnen Sie zunächst ein neues Browserfenster, bevor Sie den zweiten Weblink öffnen.

Suchfenster

In TM Web werden Informationen in wenigen Hauptfenstern angezeigt. Das Wichtigste ist das Suchfenster. Hier finden Sie folgende Informationen:

- Projekt
- Projektstatus
- Suchkriterien für einen Kunden

Auf der linken Seite des Suchfensters befindet sich ein Menü, das einen Überblick über das Projekt bietet. Weitere Informationen zur Suche nach gesperrten, Ihnen zugewiesenen oder auf Rückruf wartenden Kunden finden Sie im folgenden Kapitel ([Detaillierte Beschreibung von TM Web](#)).

Tipp

Für den effizientesten Gebrauch der Anwendung empfehlen wir, den Tabulator zu benutzen, um den Cursor von Feld zu Feld zu bewegen. Innerhalb eines Fensters wird der aktivierte Befehl (angezeigt durch einen dunkleren Rahmen um die Schaltfläche) in Dialogue Server durch Drücken der Eingabetaste ausgeführt.

Schnelleinstieg in TM Web

In diesem Abschnitt erhalten Sie eine kurze Einführung in die praktische Nutzung der Anwendung. Das nächste Kapitel enthält eine detaillierte Beschreibung des Systems.

TM-Projekt auswählen

- Melden Sie sich bei der Anwendung an.
- Wählen Sie das zu bearbeitende Projekt aus der Projektliste aus, indem Sie darauf doppelklicken.

Kunden anrufen

- Klicken Sie im Suchfenster auf „Nächste abrufen“.
- Die Anwendung sucht nun den Kunden, den Sie anrufen möchten, und zeigt die Kundeninformationen im linken Menü an. Das Antwortformular wird in der Mitte des Fensters angezeigt.
- Rufen Sie den Kunden an.
- Registrieren Sie die Antwort des Kunden während des Gesprächs.
- Navigieren Sie mithilfe der Bildlaufleiste im Antwortformular nach unten.
- Bei manchen Fragen im Fragebogen ist eine Sprungfunktionalität implementiert. Dies erleichtert dem TM-Bediener die Verwendung von Fragebögen, da er weiß, wann welche Frage übersprungen werden kann.

Beispiel: Bei Frage 1 können Sie für die Antwortalternative A einen Sprung zu Frage 5 implementieren. Dadurch wird bei Auswahl der Alternative A der Fokus von Frage 1 auf Frage 5 gesetzt.

Anruf abschließen

- Wählen Sie nach einem erfolgreichen Anruf die Schaltfläche „Übertragen“ unten im Antwortformular.

- Die Antworten des Kunden werden gespeichert, und das Suchfenster wird wieder angezeigt. Um mit dem nächsten Anruf fortzufahren, wählen Sie die Schaltfläche „Nächste abrufen“.

Keine Antwort des Kunden

Wenn der Kunde den Anruf nicht beantwortet oder wenn er beschäftigt ist und zurückgerufen werden möchte, gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie im linken Menü die Option „Gespräch beenden“.
- Wählen Sie den passenden Grund für das nicht abgeschlossene Gespräch.
- Wählen Sie die Schaltfläche „Übertragen“.

Das nächste Kapitel enthält eine detaillierte Funktionsbeschreibung der Anwendung und erläutert, wie sich die verschiedenen Gründe für nicht abgeschlossene Gespräche auf die Anrufwarteschlange auswirken.

Kapitel

Details

2

In diesem Abschnitt:

- **Detaillierte Beschreibung von TM Web12**

Detallierte Beschreibung von TM Web

Überblick über das Menü

Das TM Web-Menü sollte Ihnen nun vertraut sein. Die Auswahlmöglichkeiten des Menüs hängen davon ab, in welchem Teil der Anwendung Sie sich befinden.

Das **Hauptmenü** wird immer links in der Anwendung angezeigt. Es besteht aus zwei Teilen (oder aus drei Teilen, falls Berichte verfügbar sind):

1. Kundeninformationen
2. Anrufstatus
3. Menü „Berichte“ (wird nur angezeigt, wenn Berichte vorhanden sind und Sie über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügen).

Fragebögen werden immer im Hauptfenster angezeigt. Die Fragen sind in einer Liste aufgeführt. Besteht der Fragebogen aus vielen Fragen, können Sie mithilfe der Bildlaufleiste auf alle Fragen zugreifen. Denken Sie daran, dass in Fragen auch eine Sprungfunktionalität implementiert sein kann.

Menü	Befehl	Funktion
Teilnehmerinformationen	Kundeninformationen	Zeigt Kundendetails oder den aktuellen Kunden an.
	Bearbeiten	Damit können Sie Kundeninformationen wie beispielsweise Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse bearbeiten. Welche Felder Sie bearbeiten können, wird vom Systemadministrator festgelegt. Außerdem benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen eines TM-Bedieners. Über diese Schaltfläche wird ein neues Bearbeitungsfenster geöffnet.
Anrufstatus	Nummer anrufen	Zeigt an, wie oft der Kunde in diesem TM-Projekt angerufen wurde.
	Anrufprotokoll anzeigen	Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Kunde bereits früher im selben Projekt angerufen wurde. Über die Schaltfläche wird ein neues Fenster mit einem Protokoll angezeigt, das Informationen darüber enthält, wann der Kunde kontaktiert wurde, wer ihn kontaktiert hat, sowie Kommentare des Bedieners, der diese Anrufe durchgeführt hat. Sobald das Protokoll angezeigt wird, ändert sich die Beschriftung der Schaltfläche in „Anrufprotokoll schließen“. Klicken Sie auf „Anrufprotokoll schließen“, um zum Kundenfenster zurückzukehren.

Anruf abbrechen	Öffnet ein neues Fenster, in dem verschiedene Auswahlmöglichkeiten für den Anrufstatus festgelegt werden können. Details finden Sie in einer separaten Beschreibung. Bei Auswahl von „Anruf abbrechen“ ändert sich die Schaltflächenbeschriftung in „Fragebogen“. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Fragebogen“, um zum Kundenfenster zurückzukehren, ohne den Anruf abzubrechen.
Ende	Beendet den Anruf und stellt den Kunden zurück in die Anrufwarteschlange. Hinweis: Mit dieser Funktion wird kein neuer Kundenkontakt aufgezeichnet. Sie wird auch nicht im Protokoll aufgeführt und erhöht die Anzahl der Anrufe nicht.

Suche nach einem Kunden

Bevor ein Kunde einen Fragebogen beantworten kann, müssen Sie ihn zuerst in der Datenbank suchen.

In TM Web können Sie Kunden auf mehrere Arten suchen. Dieser Abschnitt zeigt Ihnen, wie die häufigsten Suchen durchgeführt werden.

So führen Sie eine automatische Suche durch

1. Wählen Sie das gewünschte TM-Projekt.
2. Klicken Sie auf Nächste abrufen oder drücken Sie die Taste <Enter> auf Ihrer Tastatur.

Die Anwendung zeigt nun den nächsten Kunden an, der kontaktiert werden soll. Der Kunde wird anhand der folgenden Prioritätsregeln ausgewählt:

1. Kunden mit der Kennzeichnung: Möchte von mir kontaktiert werden und das Datum/die Uhrzeit für den nächsten Anruf liegt in der Vergangenheit.
2. Kunden mit der Kennzeichnung: Möchte kontaktiert werden und das Datum/die Uhrzeit für den nächsten Anruf liegt in der Vergangenheit. (Keinem bestimmten TM-Bediener zugeordnet).
3. Nach dem Zufallsprinzip aus der TM-Anrufwarteschlange gewählt.

Hinweis: Die automatische Suche sollte nur zur Optimierung der Suchzeit verwendet werden, und um sicherzustellen, dass Kunden in der Anrufwarteschlange, die auf einen Rückruf warten, zum richtigen Zeitpunkt und vom richtigen Mitarbeiter angesprochen werden.

So führen Sie eine genauere Suche durch

Mit TM Web können Sie einen Kunden anhand bestimmter Felder in der Kundendatenbank auswählen. Für die Suche können Sie mehrere Felder verwenden. Wenn Sie zu viele Treffer erhalten, sollten Sie die Suche durch Hinzufügen weiterer Kriterien verfeinern und dann erneut ausführen.

1. Wählen Sie das gewünschte TM-Projekt.
2. Geben Sie Werte in ein oder mehrere Felder ein. Zum Beispiel:
 - Geben Sie in das Feld für den Nachnamen den Buchstaben P ein, um alle Personen zu finden, deren Nachname mit P beginnt (Paulsen, Peters, Pfeiffer usw.).

- Geben Sie in das Vornamenfeld den Buchstaben E ein, um alle Personen zu finden, deren Vorname mit E beginnt (Egon, Erwin, Emma, Eva, Evelyn usw.)
 - Verwenden Sie für die Auswahl von Geschlecht und Status Kombinationsfelder.
3. Klicken Sie auf Suchen.
 4. Daraufhin werden alle Personen angezeigt, auf die Ihre Suchkriterien zutreffen.
 5. Doppelklicken Sie auf eine Zeile, um die Informationen zum gewünschten Kunden anzuzeigen.

Gesperrt, Ihnen zugewiesen oder Auf Rückruf

Im Suchfenster müssen Sie vor einer Suche die drei Kontrollkästchen **Von Ihnen gesperrt**, **Ihnen zugewiesen** und **Auf Rückruf** beachten.

Von Ihnen gesperrt

Wenn ein Kunde aus der Anrufwarteschlange ausgewählt wird, wird er in der Anwendung mit dem Status „Von Ihnen gesperrt“ gesperrt, damit kein anderer TM-Bediener denselben Kunden gleichzeitig öffnen kann. Nach Anrufabschluss werden die Antworten gespeichert, und die Sperre des Kunden wird in der Anwendung aufgehoben.

In wenigen Ausnahmefällen kann das System den gesperrten Kunden nicht freigeben: Es geht um:

- Die Verbindung zwischen Ihrem PC und dem Netzwerk wurde während der Arbeit mit einem Kunden unterbrochen. Dies kann beispielsweise bei einem Stromausfall oder bei einem Abbruch Ihrer Netzwerkverbindung vorkommen.
- Sie haben Kundeninformationen für einen Anruf am Bildschirm aufgerufen und entfernen sich nun von Ihrem Computer, um eine Pause einzulegen, bevor der Anruf abgeschlossen wurde. Aus Sicherheitsgründen beendet das System nach einer bestimmten Zeitdauer der Inaktivität die Verbindung zu Ihrer Sitzung. Die Sperre bleibt dann im System bestehen.

Wenn das linke Menü unter **Projektstatus** durch Sie gesperrte Kunden anzeigt, müssen Sie diese Kunden suchen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Von Ihnen gesperrt**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, um die gesperrten Kunden anzuzeigen.

Um sicherzustellen, dass ein Kunde nicht längere Zeit gesperrt bleibt, überprüft eine Standardfunktion in TM Web, welche Kunden gesperrt sind, und gibt alle frei, die länger als eine bestimmte Zeitdauer gesperrt waren. Die Standardkonfiguration ist 1 Stunde.

Hinweis: Der Systemadministrator kann die 1-Stunde-Sperre ändern und sie an die in Ihrem Unternehmen üblichen Sperrzeiten anpassen. Fragen Sie Ihren Systemadministrator, wenn Sie die aktuelle Einstellung Ihres Systems nicht genau kennen.

Ihnen zugewiesen

Wenn Sie versuchen, einen Kunden zu kontaktieren, ihn aber nicht erreichen können, setzen Sie den Status auf „Später anrufen“. Der Kunde wird dann in die Anrufwarteschlange zurückgestellt und ist erst nach dem vereinbarten Zeitpunkt (Datum/Uhrzeit) wieder für einen neuen Anruf verfügbar. In TM Web kann auch angegeben werden, wer den Kunden kontaktieren soll. Sie haben zwei Auswahlmöglichkeiten:

- **Von jedem.** Der Kunde wird in die Anrufwarteschlange zurückgestellt und ist für alle TM-Bediener im aktuellen Projekt verfügbar.
- **Von Ihnen.** Der Kunde wird in die Anrufwarteschlange zurückgestellt, doch nur Sie können ihn nach Erreichen des vereinbarten Zeitpunkts (Datum/Uhrzeit) zurückrufen.

Hinweis: Wenn Sie die Funktionalität **Nächste abrufen** verwenden, prüft TM Web immer, ob Ihnen Kunden zugewiesen sind und gibt diesen Vorrang vor anderen Kunden in der Anrufwarteschlange.

Auf Rückruf

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden nur bereits angerufene Kunden angezeigt, die für einen Rückruf markiert sind.

Suchen mit Platzhalter (*)

Das Zeichen < * > fungiert bei der Suche in einem Textfeld als Platzhalter. Da es sich bei Telefonnummern normalerweise um Textfelder handelt, kann das Sternchen auch für Suchen nach Telefonnummern verwendet werden.

Wenn Sie wissen, dass der Name des Kunden mit „Jo“ beginnt, aber das Ende nicht kennen, können Sie Platzhalter einsetzen, z. B.: Jo*

TM Web findet damit alle Kunden wie Johannes, Jocheim, Joppe usw.

Es besteht auch die Möglichkeit, standardmäßig für alle Kriterien Platzhalter zu verwenden. In diesem Fall müssen Sie sich dessen bei jeder Suche bewusst sein. Aktivieren Sie für diese Funktion auf der Startseite unter „Benutzereinstellungen“ das entsprechende Kontrollkästchen für Platzhalter.

Sie können * vor oder nach Ihrem Wert benutzen. Beachten Sie, dass bei Verwendung von „*“ vor einem Wert die Suche normalerweise sehr viel länger dauert, da TM Web nicht seine Indizes zur Beschleunigung der Suche einsetzen kann.

Vergleichswerte < oder > für die Zahlensuche

In Feldern, die Zahlen enthalten, wie beispielsweise Kunden-ID oder Bonuspunkten können Sie mit den Symbolen < oder > alle Kunden mit einer Zahl kleiner oder größer als der vorgegebene Wert suchen.

Beispiel: Geben Sie für das Feld „Bonuspunkten“ die Zeichenfolge „>2000“ ein, um Kunden mit mehr als 2000 Bonuspunkten zu finden.

Groß- oder Kleinbuchstaben bei der Suche

Beachten Sie bei der Eingabe von Suchwerten, dass für Ihren Computer das Wort „**Dave**“ nicht dasselbe wie „**dave**“ oder „**DAVE**“ ist. Die Suche in Datenbanken hängt vom Datenbanktyp ab, den Ihre Organisation verwendet. Bei der Nutzung von Microsoft SQL Server wird die Datenbank für eine Suche nach „**andy**“ oder „**ANDY**“ im Vornamenfeld normalerweise dasselbe Ergebnis liefern. Fragen Sie bei Ihrem Systemadministrator nach, wie Ihr System Groß- und Kleinschreibung in Suchanfragen behandelt.

Dropdownliste: Suche nach Werten

Einige Felder enthalten Standardwerte. (Beispiel: Land, Bundesland, Adresstyp, Familienstand und Geschlecht). Die Suche wird durch eine Dropdownliste vereinfacht.

Suche nach dem Familienstand

Alle Felder mit einer Dropdownliste sind an einem schwarzen Pfeil in einem grauen Rechteck links neben dem Feld erkennbar. So verwenden Sie die Liste:

1. Klicken Sie auf den schwarzen Pfeil im Rechteck.
2. Das nun angezeigte Fenster enthält eine Liste aller verfügbaren Werte. Wenn die Liste eine große Anzahl von Werten enthält, wird eine Bildlaufleiste auf der rechten Seite angezeigt. Verwenden Sie den Cursor, um sich in der Liste nach oben oder unten zu bewegen.

3. Wählen Sie einen Wert mit dem Cursor aus und klicken Sie.

Der ausgewählte Wert wird in das Feld übernommen.

Wenn Sie die Suche nicht auf einen der verfügbaren Werte einschränken möchten, klicken Sie oben in die Liste (leeres Feld). So gelangen Sie zum Suchfenster zurück und das Feld enthält keinen Wert.

Hinweis: Wenn Sie in einer Dropdownliste den für die Suche erforderlichen Wert nicht finden, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Fragen Sie ihn, ob die Liste mit den benötigten Werten erweitert werden kann.

Wenn Sie viele Kunden gefunden haben

Angenommen, Sie haben nach allen Kunden gesucht, deren Nachname mit „A“ beginnt und eine Liste mit mehreren hundert Ergebnissen erhalten. TM Web zeigt in diesem Fall nicht alle Kunden an, sondern je nach Einstellung nur die ersten 25, 50, 75 oder 100 passenden Kunden. Der folgende Tipp kann nützlich sein, um den richtigen Kunden zu finden:

- Wenn Sie nach einem „B“ im Nachnamen suchen, versuchen Sie, weitere Buchstaben hinzuzufügen. Beispiel: Grenzen Sie die Suche ein, indem Sie „Bro“ schreiben (Brook, Brown).
- Wenn die Liste immer noch zu lang ist, fügen Sie weitere Kriterien hinzu. Beispiel: Kombinieren Sie den Nachnamen mit dem Vornamen, der Adresse oder der Telefonnummer.
- Bei sehr vielen Personen in der Suchergebnisliste können Sie mit der Bildlaufleiste nach oben oder nach unten gehen.

Bearbeiten der Kundendetails

Falls die Kundendaten in TM Web nicht korrekt sind und Sie über die entsprechenden Benutzerberechtigungen zum Aktualisieren von Kundendaten verfügen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der Fragebogenseite links im Menü mit den Teilnehmerinformationen auf die Option „Bearbeiten“.
2. Es wird ein neues Fenster geöffnet.
3. Ändern Sie die Kundendaten nach Bedarf, oder fügen Sie fehlende Informationen hinzu.
4. Klicken Sie auf OK.

Der Systemadministrator legt fest, welche Felder ein Benutzer aktualisieren kann. Felder können zwar im Fenster „Teilnehmerinformationen“ angezeigt, doch möglicherweise nicht bearbeitet werden.

Wenn Sie nicht über die Berechtigung zum Bearbeiten der Kundendaten verfügen, wird die Schaltfläche „Bearbeiten“ auch nicht im Menü angezeigt.

Abschließen eines Anrufs

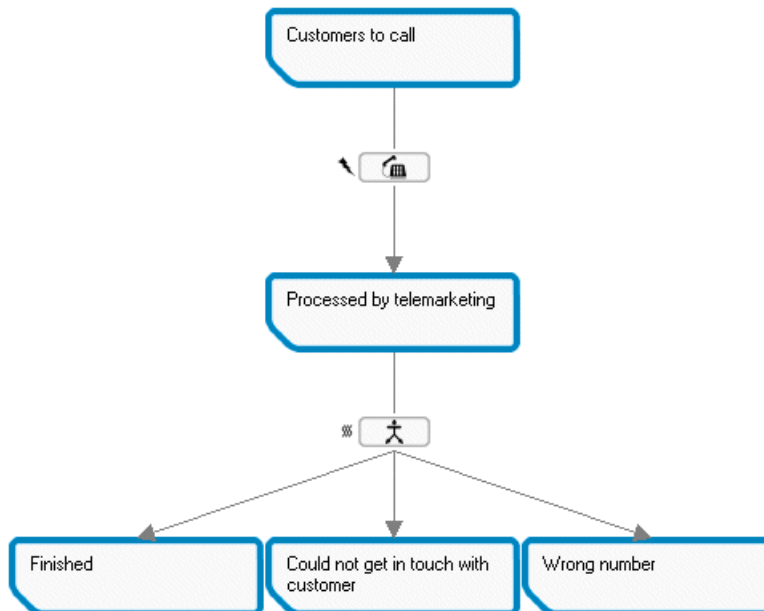
Die Anwendung „TM Web“ bietet eine Übersicht aller Kunden, die kontaktiert werden sollten. Wichtig ist dabei die Angabe des korrekten Statuscodes, wenn ein Anruf beendet, jedoch noch nicht abgeschlossen wurde. Mithilfe von Statuscodes wird bestimmt, wann und wie ein Kunde das nächste Mal kontaktiert wird.

Warteschlangen

Ein Kunde wird über Dialogue Server (in einem Dialog) in ein TM-Projekt eingefügt. Dialogue Server überwacht die Aktivitäten zu jedem Kunden und entscheidet über seinen Verbleib in der Warteschlange.

Sobald eine Antwort im TM-Fragebogen aufgezeichnet ist, wird der Kunde aus der Warteschlange entfernt. Ein weiterer Grund für das Entfernen aus der Warteschlange liegt vor, wenn der Grenzwert der Anrufversuche beim Kunden überschritten wird. (Die für das Projekt festgelegte Anzahl wird oben auf dem Bildschirm „Anrufversuche“ angezeigt). Auch der Statuscode „Blockiert“ oder „Falsche Nummer“ ist ein Grund, dass der Kunde aus der Warteschlange entfernt wird.

Darüber hinaus können weitere Codes für das Entfernen eines Kunden aus der Warteschlange verwendet werden. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um die Funktionen für alle Codes Ihrer TM-Projekte zu überprüfen.



Die Abbildung zeigt, wie der Dialogue Server das Warteschlangensystem in TM Web steuert.

Anrufversuche

Bei der Erstellung eines TM-Projekts in Telemarketing werden folgende Einstellungen festgelegt:

- **Anrufversuche** - (Maximale Anzahl der erlaubten Kontakte zu einem Kunden im Projekt)
- **Zeit zwischen den Anrufen** - (Mindestanzahl der Minuten zwischen den einzelnen Anrufen bei demselben Kunden)

Die gültigen Einstellungen für Ihr TM-Projekt werden in folgenden Bereichen angezeigt:

- Übersichtsfenster für alle verfügbaren Projekte
- Informationsleiste oben im Bildschirm eines Projekts

Statuscode eintragen

Wenn Sie einen Anruf tätigen, den Kunden jedoch nicht erreichen können, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Menü des Fensters Aktionen auf **Gespräch beenden**.
2. Es wird ein neues Fenster geöffnet.
3. Wählen Sie **Später anrufen**.
4. Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit für den Rückruf beim Kunden aus. Entscheiden Sie, wer den Kunden kontaktieren soll. Wenn Sie dem nächsten Mitarbeiter, der den Kunden anruft, eine Nachricht hinterlassen möchten, geben Sie diese in das Kommentarfeld ein
5. Klicken Sie auf **Übertragen**.

Wenn Sie einen Anruf tätigen, den Kunden jedoch aus irgendwelchen Gründen nicht erreichen können, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Menü des Fensters Aktionen auf **Gespräch beenden**.
2. Es wird ein neues Fenster geöffnet.
3. Wählen Sie **Nicht erfolgreich**.
4. Wählen Sie den entsprechenden Statuscode für den Anruf aus. Wenn Sie dem nächsten Mitarbeiter, der den Kunden anruft, eine Nachricht hinterlassen möchten, geben Sie diese in das Kommentarfeld ein
5. Klicken Sie auf **Übertragen**.

Die folgenden Codes sind in TM-WEB verfügbar:

- **Blockiert:** Gibt an, dass der Kunde nicht mehr von TM kontaktiert werden möchte. Er wird aus der TM-Warteschlange entfernt.
- **Falsche Nummer:** Gibt an, dass die Telefonnummer des Kunden falsch ist. Er wird aus der TM-Warteschlange entfernt.
- **Besetzt:** Gibt an, dass die Telefonleitung des Kunden belegt ist. Der Kunde wird wieder in die Warteschlange gestellt.
- **Falsche Person:** Gibt an, dass der Anruf von der falschen Person entgegengenommen wurde. Der Kunde wird wieder in die Warteschlange gestellt.
- **Keine Antwort:** Gibt an, dass keine Antwort auf den Anruf erfolgte. Der Kunde wird wieder in die Warteschlange gestellt.
- **Leitung inaktiv:** Gibt an, dass die Leitung tot ist. Der Kunde wird aus der Warteschlange entfernt.
- **Nachricht hinterlassen:** Gibt an, dass der Anruf von der falschen Person entgegengenommen wurde und der Bediener eine Nachricht für den Kunden hinterlassen hat. Der Kunde wird wieder in die Warteschlange gestellt.
- **Sonstige:** Gibt an, dass der Kunde aus sonstigen Gründen nicht erreicht werden konnte. Der Kunde wird wieder in die Warteschlange gestellt.

Hinweis: Die oben beschriebenen Statuscodes sind standardmäßig in TM Web installiert. Der Systemadministrator kann je nach Bedarf Ihres Unternehmens entweder Statuscodes entfernen oder neue hinzufügen. Deshalb kann sich diese Liste von derjenigen in der von Ihnen genutzten Anwendung unterscheiden.

Verwenden von Tastatur und Tastenkombinationen

TM-WEB verfügt nicht über eigene Tastenkombinationen.

Sie können bei der Arbeit in der Anwendung dennoch die standardmäßigen Windows-Tastenkombinationen verwenden, wenn Sie einen neuen Kunden eingeben oder Felder bearbeiten. Zum Beispiel:

<Strg> <C> – Markierten Text kopieren

<Strg> <V> – Kopierten Text einfügen

<Strg> <X> – Markierten Text löschen

Hilfefunktion in TM-WEB

Um die Hilfe auf dem Bildschirm anzuzeigen, klicken Sie im Hauptmenü auf den Link „Hilfe“.

Kapitel

Berichte und Statistiken

In diesem Abschnitt:

- **Berichte und Statistiken**22

Berichte und Statistiken

TM Web speichert alle Informationen zu Anrufen und Anrufversuchen, die in jedem TM-Projekt durchgeführt wurden, in der Dialogue-Datenbank. Diese nützlichen Informationen können in Berichten und Statistiken verwendet werden.

Die Berichtsfunktion in TM Web

Wenn Sie über die Zugriffsberechtigung für die Berichtsfunktion in TM Web verfügen, werden im Menü unter „Allgemein“ Berichte aufgeführt. Klicken Sie auf „Berichte“. Auf einer Seite wird das TM-Projekt angezeigt, zu dem Sie einen Bericht anzeigen möchten. Nach Auswahl eines Projekts wird ein Bericht mit folgenden Informationen erzeugt:

- Wie viele Kundenanrufe im TM-Projekt abgeschlossen wurden (Abgeschlossen)
- Wie viele Anrufe derzeit in Bearbeitung sind (In Bearbeitung)
- Wie viele Kunden noch angerufen werden müssen (Verbleibende Anzahl der Anrufe)

Darüber hinaus sehen Sie eine Benutzerstatistik. Die wichtigste Spalte darin ist die Anzahl der pro TM-Bediener abgeschlossenen Anrufe.

Kapitel

Anpassen von TM Web

In diesem Abschnitt:

- Anpassen von TM Web24

Anpassen von TM Web

TM Web ist eine sehr flexible Anwendung. Wenn es etwas gibt, das nicht Ihrer Arbeitsweise entspricht, kann dies mit hoher Wahrscheinlichkeit geändert werden: entweder von Ihnen oder Ihrem Systemadministrator.

Änderungen, die Sie vornehmen können: Sprache, Startseite und Suchverhalten

All diese Änderungen wirken sich nicht auf andere Benutzer aus und gelten auch, wenn Sie sich von einem anderen PC aus anmelden. Alle Änderungen können jederzeit bearbeitet werden.

Wählen Sie aus der Symbolleiste **Projekt > Benutzereinstellungen**. Die folgenden Änderungen sind möglich:

Programmeinstellungen

- **Sprache:** Wählen Sie die gewünschte Sprache für TM-Web aus.
 - **Hinweis:** Einige Feldnamen werden in den globalen Einstellungen für Ihr Unternehmen festgelegt, auf welche die Änderung der Sprache keine Auswirkungen hat.
- **Startseite:** Wählen Sie die Startseite für TM-Web nach der Anmeldung aus.

Sucheinstellungen

- **Platzhalter verwenden.** Wenn diese Funktion aktiviert ist, fügt die Suchfunktion automatisch das Zeichen „*“ ein, sobald die Suche gestartet wird (nur für Textfelder). Die Chance, den Kunden in einer Suche zu finden, erhöht sich dadurch, doch gleichzeitig dauert die Suche länger.
- **Maximale Zeilenanzahl:** Damit legen Sie fest, wie viele Kundendatensätze nach einer Suche im Fenster für die Suchergebnisse angezeigt werden. Sie können zwischen 25, 50, 75 und 100 Kunden wählen. Die Anzahl der Kunden in den Suchergebnissen wirkt sich auf die Suchgeschwindigkeit aus.
- **Zeilenumbruch in Raster:** Langer Text bzw. lange Werte in einem Feld können in mehreren Zeilen angezeigt werden, um den gesamten Inhalt sichtbar zu machen. Diese Einstellung wirkt sich nur auf das Fenster für die Suchergebnisse aus.

Änderungen durch den Systemadministrator

Beachten Sie, dass TM Web durch den Systemadministrator oder einen Berater so konfiguriert werden kann, dass die Anwendung für Ihre Gruppe bzw. Ihr Unternehmen geeignet ist. Erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten sind unter anderem:

- Festlegen unterschiedlicher sichtbarer Felder für verschiedene Gruppen.
- In den meisten Dropdownlisten können die Namen der Werte geändert, neue Werte hinzugefügt oder nicht benötigte Werte entfernt werden.
- Feldnamen können in allen Fenstern geändert werden.
- Der Text in Überschriften für Windows und Menüs kann geändert werden.

- Farben und Ansichten der Anwendung können geändert werden.

Index

A

Abgeschlossen, Spalte 22
Abrufen 6, 12
Aktionen 12
Allgemein 22
Anmeldung 6
Anruf abbrechen 12
Anruf wählen 12
Anrufprotokoll schließen 12
Anrufversuche 12
Ansicht 12
auswählen 6
Auswählen 6
Automatische Anmeldung 6

B

Bearbeiten, Schaltfläche 12
Benutzereinstellungen 12, 24
Benutzername 6
Berichte 22
Besetzt benutzt 12
Blockiert 12
Blockiert benutzt 12
Bonus 12

C

CACHE 6

D

Datum/Uhrzeit 12
David 12
Detaillierte Beschreibung 12
Dropdownliste 12

E

E-Mail 12
eingeben 6
Enter 6
Erkannt 12
Erweitert 6

F

Falsche Nummer 12
Familienstand 12
Farben ändern 24
Favoritenliste 6
Feldnamen 24
Feldnamen ändern 24
Fragebogen 12
Fragebogen, Schaltfläche 12
Funktionen 22

G

Geschäftsobjekte 22
Gesperrt 12
Grundlagen 6
grundlegend 6

H

Hauptmenü 12
Hilfe 12

I

In Bearbeitung, Spalte 22
INSTANZ 6
Intranet 6

K

Karte 12
Kontaktiert 12
Kriterien 12
Kunde 6
Kunden 6
Kunden-ID 12
Kundenansicht 12

L

Link 6
links, Spalte 22

M

Maximal 12
Microsoft Excel 22
Microsoft SQL Server 12

N

Nächste abrufen 6, 12
Nicht abgeschlossener Anruf 6
Nicht erfolgreich wählen 12
Niedriger 12
Normale Anmeldung 6

P

PC 12
Platzhalter verwenden 24
Projekt 12
Protokoll 6

R

Rechte 6

S

Sonstige benutzt 12
Später anrufen 12
speichern 6
Speichern 6, 12
Springen 6
Start 6
Statistik 22
Strg 12
Suchen 12
Suchen, Schaltfläche 12
Systemadministrator 6

T

TAB 6
Teilnehmerinformationen 12
TIPP 6
TM 6, 12, 22
TM Web 6, 12, 22, 24
TM Web anpassen 24
TM Web wählen 6
TM-Projekt 12, 22
TM-Projekt wählen 6
TM-Projekte 12

U

Übertragen 12
Übertragen, Schaltfläche 6

W

Web 6
Windows 6
wird ausgeführt 6
Wird ausgeführt 6

Z

Zugewiesen 12