

Wie erreiche ich was?

Projekt: **CRM – Customer Relationship Management**

Bezeichnung: **Auswertungen – Telefonische Auswertung**

Version: **4.11.**

Datum: **17. Juli 2014**

Kurzbeschreibung:

Mit der Funktion "Telefonische Auswertung" verschaffen Sie sich einen Überblick über die Anrufe Ihrer Kunden und können Abrechnungen oder Erstattungen für die entsprechenden Kunden veranlassen.

Die Funktion ist dann von Vorteil, wenn Sie Ihren Kunden Wartungsverträge anbieten und diese in unserem Zusatzmodul "Wartungsverträge" verwalten.

Dieser Leitfaden enthält folgende Punkte:

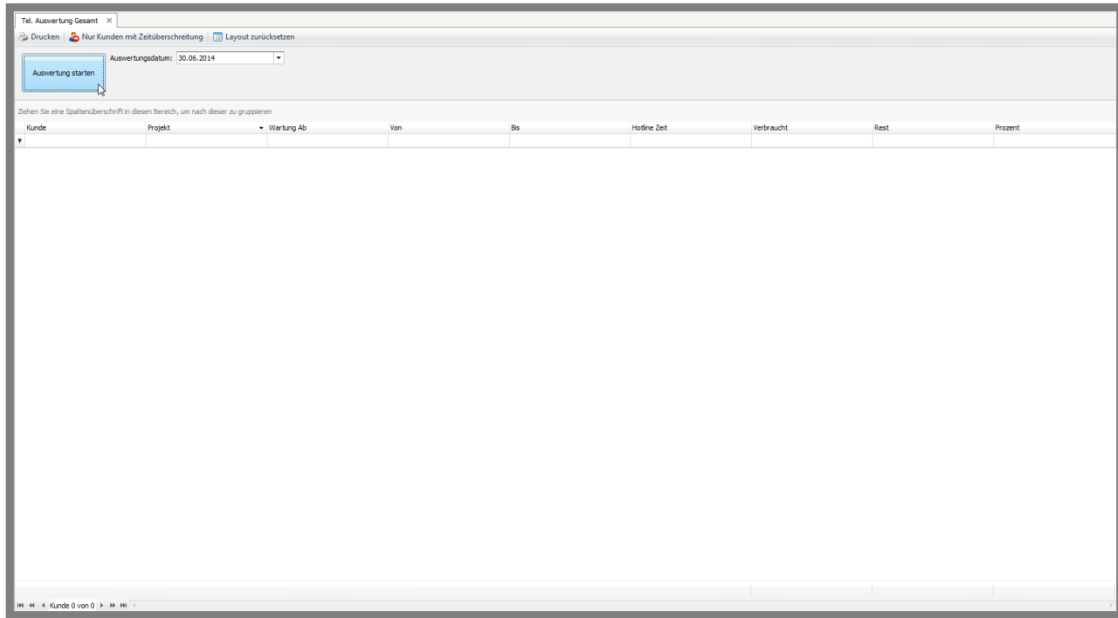
- Tel. Auswertung Gesamt
- Tel. Auswertung Kundenbezogen

Inhaltsverzeichnis

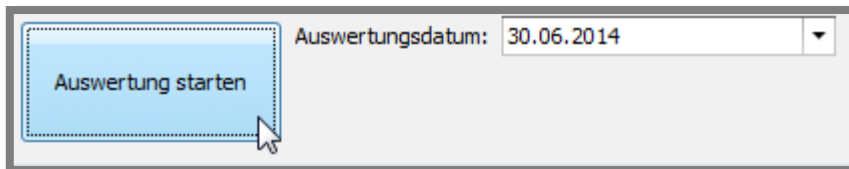
1. Tel. Auswertung Gesamt.....	3
2. Tel. Auswertung Kundenbezogen	6

1. Tel. Auswertung Gesamt

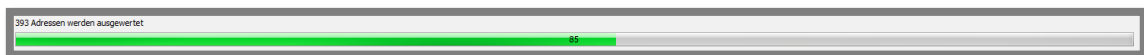
Um zur "Tel. Auswertung Gesamt" zu gelangen, klicken Sie im Hauptmenü auf "Auswertungen" und anschließend oben auf den Hauptmenüpunkt "Tel. Auswertung Gesamt".



Wählen Sie ein **Auswertungsdatum** aus und klicken Sie auf den Button "Auswertung starten". Wenn Sie z.B. immer am Monatsende eine Auswertung erstellen wollen, geben Sie den jeweiligen Monatsletzten ein.



Bitte haben Sie bitte etwas Geduld, diese Funktion kann einige Minuten in Anspruch nehmen.



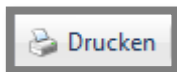
Kunde	Projekt	Wartung Ab	Von	Bis	Hotline Zeit	Verbraucht	Rest	Prozent
Musterfirma xx [100033]	C R M	01.06.2014	01.06.2014	31.05.2015	300	248	52	83
Musterfirma xy [100033]	C R M	01.06.2014	01.06.2014	31.05.2015	60	70	-10	117
Mustermann [192079]	C R M	01.02.2011	01.02.2014	31.01.2015	120	0	120	0
Musterfirma abc [700066]	C R M	01.12.2011	01.12.2013	30.11.2014	180	60	120	33
Musterfirma def [700076]	C R M	01.08.2013	01.08.2013	31.07.2014	90	67	23	74
Musterfirma ghi [700086]	C R M	01.03.2014	01.03.2014	28.02.2015	30	6	24	20

Legende:

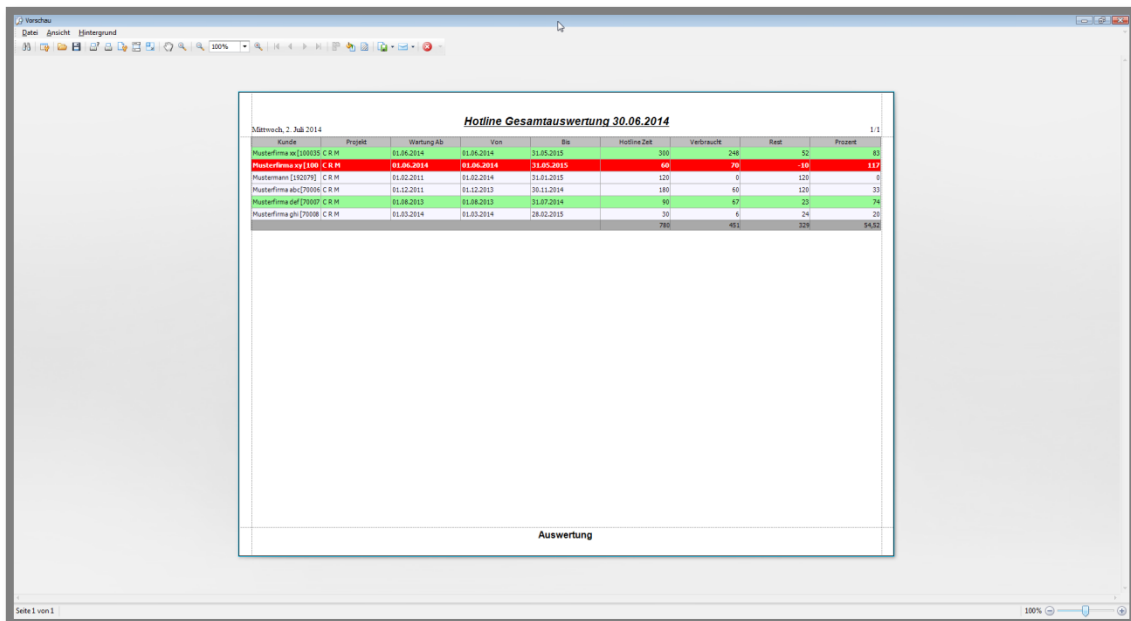
Die **rot** hinterlegten Kunden haben Ihre **Hotline-Zeit aus dem Zusatzmodul "Wartungsverträge" überschritten** haben. Sie haben dann die Möglichkeit, die überschrittene Zeit in Rechnung zu stellen.

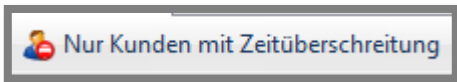
Die **grün** hinterlegten Kunden sind ihrer **maximalen Hotline-Zeit** sehr nahe. Sie haben die Möglichkeit, dem Kunden mitzuteilen, dass die Hotline-Zeit bald verbraucht ist und eventuell neue Hotline-Zeit gekauft werden soll.

Wenn die Auswertung erfolgreich abgeschlossen ist und die Tabelle angezeigt wird, können Sie diese Tabelle ausdrucken.



Klicken Sie hierzu auf den Button **"Drucken"**, es wird die Druckvorschau der Tabelle angezeigt.





Klicken Sie auf den Button **"Nur Kunden mit Zeitüberschreitung"**, um nur diejenigen Kunden anzuzeigen, die die Hotline-Zeit überschritten haben.

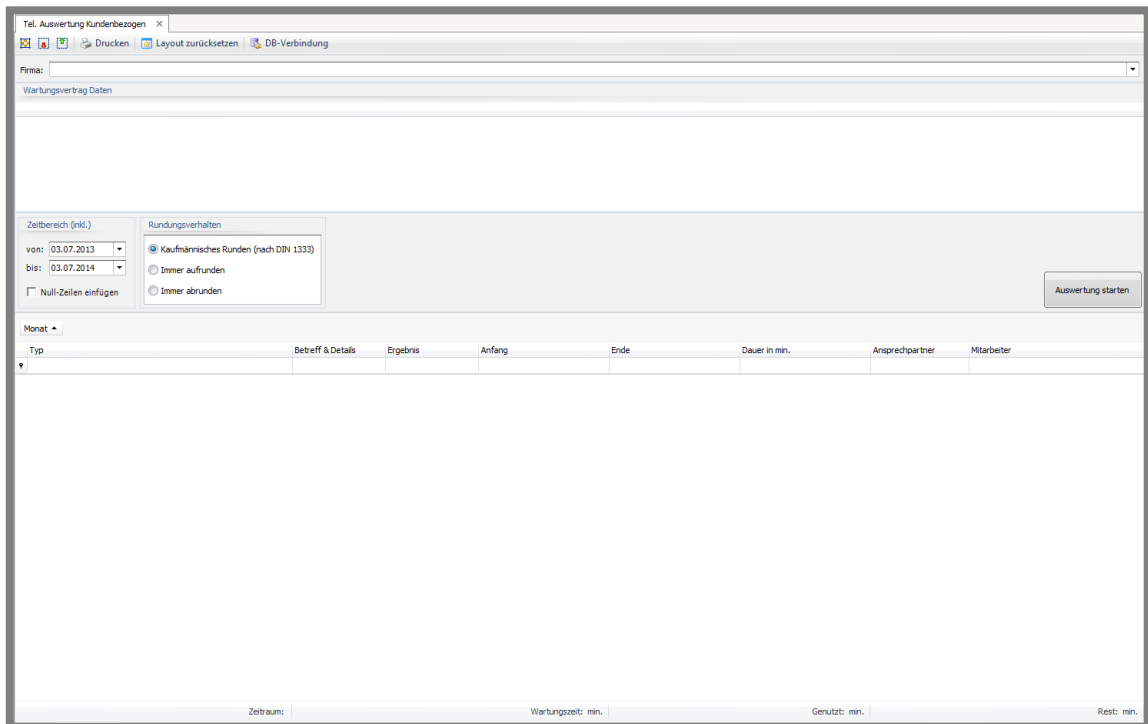
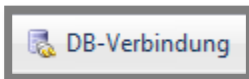
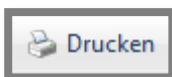

Kunde	Projekt	Wartung Ab	Von	Bis	Hotline Zeit	Verbraucht	Rest	Prozent
Musterfirma xy [100033]	CRM	01.06.2014	01.06.2014	31.05.2015		60	70	-10

2. Tel. Auswertung Kundenbezogen

Auch diese Auswertung ist sinnvoll in Zusammenhang mit unserem Zusatzmodul "**Verwalten Wartungsverträge**". Dort wird pro Wartungskunde ein Hotline-Kontingent hinterlegt, welches hier mit der tatsächlichen Anrufzeit verglichen wird.

Klicken Sie im Hauptmenü auf "**Auswertungen**" und anschließend auf den Hauptmenüpunkt "**Tel. Auswertung Kundenbezogen**".

Es öffnet sich folgende Maske.

"Drucken" Sie die Tabelle aus oder speichern Sie diese als PDF ab.

"DB-Verbindung", falls die Auswertung keine Ergebnisse liefert, versuchen Sie, manuell eine Datenbank-Verbindung herzustellen.

"Firma" Geben Sie bitte den Firmennamen oder die Firmennummer an, für die die Auswertung durchgeführt werden soll.

Nachdem eine **Firma ausgewählt** wurde, wählen Sie in der Tabelle ein Projekt (bzw. Wartungsvertrag) aus, um eine Auswertung darüber zu erhalten.

Firma: [Musterfirma xy - 100033]			
Wartungsvertrag Daten			
Projekt	Wartung Ab	Wartungspreis	Wert Std Pro Jahr
CRM	01.06.2014		120
Sonstige Aktivitäten	04.07.2013		0

Projekt

 CRM

 Sonstige Aktivitäten

Zeitraum (inkl.)
 von: 01.06.2014
 bis: 31.05.2015
 Null-Zeilen einfügen

Null-Zeilen einfügen

▷ Monat: September 2014 - Gesamtdauer: 0 min.
▲ Monat: Oktober 2014 - Gesamtdauer: 0 min.
Keine Aktivität

Rundungsverhalten

Kaufmännisches Runden (nach DIN 1333)

Immer aufrunden

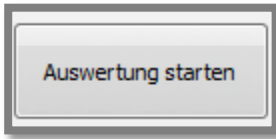
Immer abrunden

Im **Zeitraum** wird automatisch die Wartungszeit aus dem Zusatzmodul **"Verwalten Wartungsverträge"** eingetragen. Sie können diesen Zustand jedoch auch Ihrem Bedarf ändern.

"Null-Zeilen einfügen" fügt der Auswertung alle Monate hinzu (auch Monate, in denen keine Telefongespräche stattgefunden haben).

"Rundungsverhalten": Das **"Kaufmännische Runden"** wird nach der DIN 1333 durchgeführt.

"Kaufmännisches Runden" ist **standardmäßig** eingestellt.



Klicken Sie auf "**Auswertung starten**", um mit der Auswertung zu beginnen und diese in einer Tabelle darzustellen.

Mit "Null-Zeilen einfügen":

Monat	Typ	Betreff & Details	Ergebnis	Anfang	Ende	Dauer in min.	Ansprechpartner	Mitarbeiter
Monat: Juni 2014	- Gesamtdauer: 70 min.							
Monat: Juli 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: August 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: September 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Oktober 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: November 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Dezember 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Januar 2015	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Februar 2015	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: März 2015	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: April 2015	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Mai 2015	- Gesamtdauer: 0 min.							

Ohne "Null-Zeilen einfügen":

Monat	Typ
Monat: Juni 2014	- Gesamtdauer: 70 min.
Monat: Juli 2014	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: August 2014	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: September 2014	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: Oktober 2014	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: November 2014	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: Dezember 2014	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: Januar 2015	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: Februar 2015	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: März 2015	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: April 2015	- Gesamtdauer: 0 min.
Monat: Mai 2015	- Gesamtdauer: 0 min.






Monat	Typ
Monat: Juni 2014	- Gesamtdauer: 70 min.

Ausgeklappt:

Monat	Typ	Betreff & Details	Ergebnis	Anfang	Ende	Dauer in min.	Ansprechpartner	Mitarbeiter
Monat: Juni 2014	- Gesamtdauer: 70 min.							
	☎ Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zur CRM Funktion X		25.06.2014 10:00:55	25.06.2014 10:15:55	15	Martina Mustermann	Markus Matern
	☎ Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zum Kalender		26.06.2014 09:17:23	26.06.2014 09:46:23	29	Hubert Mustermann	Markus Matern
	☎ Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Erstattung ## Weitere Fragen zu Funktion X (kostenfrei)		26.06.2014 11:00:00	26.06.2014 11:10:00	10	Martina Mustermann	Markus Matern
	☎ Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zu den Aktivitäten Fragen zu internen Nachrichten		30.06.2014 09:45:57	30.06.2014 10:11:57	26	Bernd Mustermann	Markus Matern
	📄 Kulanz-Erstattung	Kulanz-Erstattung		26.06.2014 11:00:00	26.06.2014 11:10:00	-10	Martina Mustermann	Markus Matern
Monat: Juli 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
	Keine Aktivität					0		
Monat: August 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: September 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Oktober 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
	Keine Aktivität					0		
Monat: November 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Monat: Dezember 2014	- Gesamtdauer: 0 min.							
Zeitraum: vom 01.06.2014 bis 31.05.2015				Wartungszeit: 60 min.		Genutzt: 70 min.		Rest: -10 min.

Sie sehen in der **Auswertungstabelle** nach dem Ausklappen einzelner Monate die ein- bzw. ausgegangene Telefongespräche und am Ende jedes Monats eine Kulanz-Erstattung, falls ein Anruf auf Kulanz eingetragen wurde.

Im Monat Juli sehen Sie z.B. die "**Null-Zeilen Einfügung**":

Typ	Betreff & Details	E
☒ Monat: Juni 2014 - Gesamtdauer: 70 min.		
 Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zur CRM Funktion X	
 Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zum Kalender	
 Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Erstattung ## Weitere Fragen zu Funktion X (kostenfrei)	
 Telefonanruf eingehend	## CRM Hotline Fragen zu den Aktivitäten Fragen zu internen Nachrichten	
 Kulanz-Erstattung	Kulanz-Erstattung	
☒ Monat: Juli 2014 - Gesamtdauer: 0 min.		
Keine Aktivität		