



B&W Software

Online CC Pro 100

- Unsere Lösung für Ihre Produkte-

Was kann diese Software? Diese Frage lässt sich nicht in drei Sätzen beantworten. Es stecken die Erfahrungen mehrere erfolgreicher Vertriebspartner und Callcenter in dieser Entwicklung.

Zuerst war der Anspruch, den Datentransfer Callcenter → Produktgeber übersichtlich und einfach zu gestalten. Das ist auch heute noch unser Anspruch, es soll einfach und übersichtlich, doch auch anspruchsvoll und funktionell sein. Wir haben mit der Zeit die Software so weiter entwickelt, dass sie beiden Forderungen gerecht wird.

Sie fügt sich durch ihre Gliederung nahezu nahtlos in den Arbeitsprozess ein:

Ebene 1: der Produktgeber und Administrator

Ebene 2: die Vertriebspartner des Produktgebers

Ebene 3: der Quality-Call

Ebene 4: die Callcenter

Tel: +49 4931 93 00 472
+49 06081 443138
Email: service@buw-software.de
Internet: www.buw-software.de

B&W Software
Irene Wagner
Finanzamt: Ibbenbüren
StNr.: 3275230/0719



Prinzipieller Aufbau

In der folgenden Übersicht sehen Sie eine vereinfachte Darstellung des Informationsflusses. Mit diesem Programm haben wir diese Kanäle auf einen transparent und leicht bedienbar gemacht. Also Schluss mit den unterschiedlichen Übermittlungsformaten, dem hin und her schaufeln von Excel-Tabellen. Sicher gelangen die Daten dahin, wo sie hingehören um effektiv weiter verarbeitet zu werden. Sie sind weder an Orte noch an Zeiten gebunden. Es spielt keine Rolle mehr, ob ein Callcenter in der Türkei ist und der Quality-Call auf Mallorca gemacht und alles in Deutschland (oder sonst irgendwo) verwaltet wird.

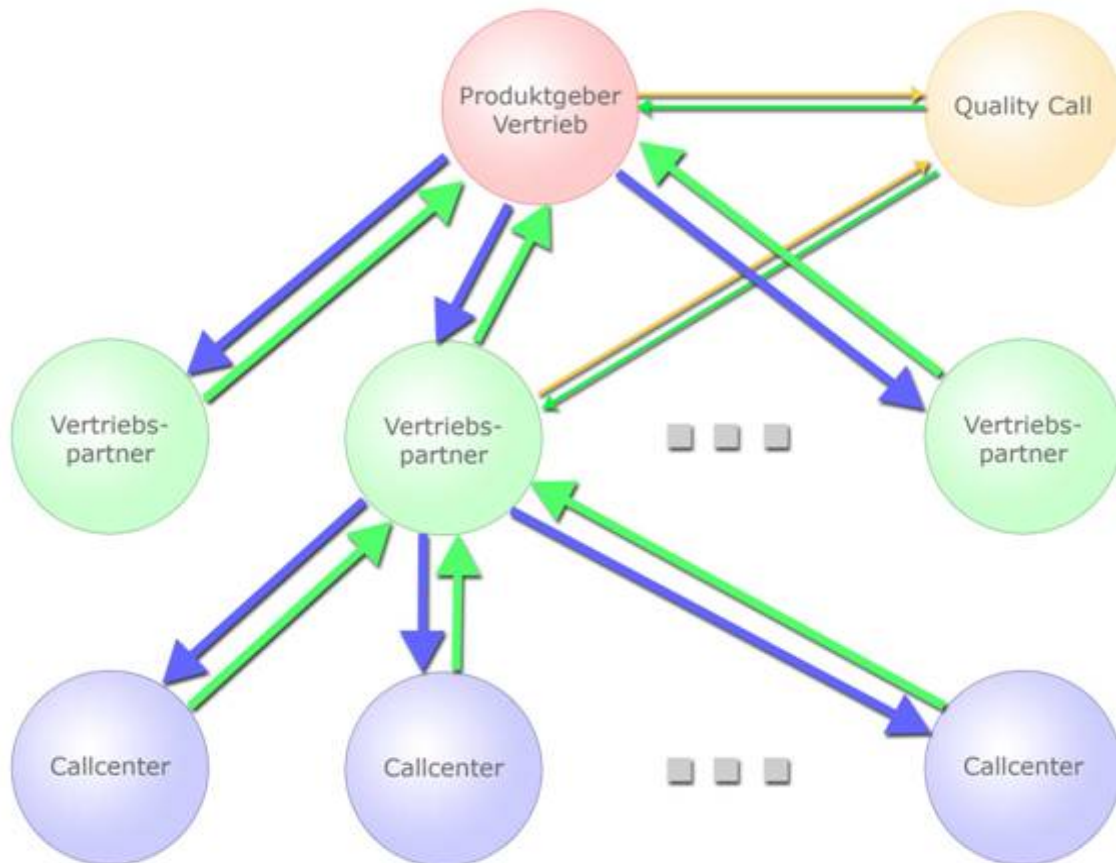


Abbildung 1

Diese Informationsstruktur wird durch das Programm nachgebildet und passt sich nahezu lückenlos in die Struktur ein.



Ein hervorstechendes Merkmal von Online CC Pro 100 ist die programmtechnische Trennung der Aufgaben im Vertrieb anhand ihrer Komplexität. Dabei steht für die anspruchsvolleren Managementaufgaben das Administration-Bereich mit einem sehr großen Funktionsumfang zur Verfügung. Die Funktionalität Agent beschränkt sich dagegen auf die eigentliche Kampagnenabarbeitung durch die Callagents und setzt dabei keine tiefergehenden Kenntnisse voraus.

Der Funktionsumfang des Administration-Bereichs deckt alle Bereiche ab, die für die erfolgreiche Umsetzung von Telefonmarketingkampagnen notwendig sind. Das ist das Herz und die Schaltzentrale des gesamten Komplexes. Hier finden Sie Statistiken und Übersichten des gesamten Datenbestandes. Hier erfolgt das Kunden-Management, die Verwaltung Ihrer Vertriebspartner, Callcenter und Quality-Call, die Bank- und Briefexporte. Über Produktgruppen mit deren Produkten steuern Sie die Arbeitsprozesse. Sowie die Verwaltung Ihres Adressbestandes.

Um den Überblick der großen Datenflut zu bewahren, bietet das Online CC Pro 100 sehr gute Strategien. Als Wichtigstes wäre hier die Organisation verschiedener Adressbestände. Dieser Bereich ist so gestaltet, dass jeder Vertriebspartner, wie auch der Produktgeber, nur seine eigenen Daten sehen und bearbeiten kann.

Die einzige Gemeinsamkeit ist die Duplikat-Prüfung. Die Adressen sind nach Lieferant und Lieferung zu unterscheiden. Diese können einem Callcenter zugeordnet, gedruckt oder als CSV exportiert werden.

Lieferant:



Lieferant	Lieferung			Prn.	davon						
	Datum	ID	Anz.		Unb.	OK	NE	KI	KG	KA	
Lieferant	01.01.2008	1	4958	4958	4958	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	3	821	821	821	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	4	6144	6144	6144	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	5	1092	1092	1092	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	6	1471	1471	1471	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	7	2155	2155	2155	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	11	4994	3713	3713	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	13	87	87	87	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	14	87	87	87	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	15	5142	5142	5142	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	17	236	236	236	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	19	2406	2406	2406	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	20	1440	1440	1440	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	21	2523	2523	2523	0	0	0	0	0	
Lieferant	01.01.2008	23	1280	1280	1280	0	0	0	0	0	

|<

<<

Seite 1 von 8

>>

>|

Die Status der Adressen werden von dem Call Agent gesetzt. So haben Sie immer die Qualität Ihrer Adresslieferungen im Auge.



Mit Online CC Pro 100 verwalten Sie alle Exporte. Bank, Brief, Gewinnspiele usw. Die Daten werden per CSV exportiert und können so an die Bank, Drucker gesendet oder eingelesen werden. Die Struktur der Datei legen Sie selbst bei der Installation des Programms fest. Um keine Daten zu verlieren, haben Sie immer die Möglichkeit die Exporte mehrmals zu exportieren. Nach welchen Kriterien die Exporte gemacht werden, legen Sie bei Produktgruppen und den Produkten fest. Wie und in welchem Zyklus die Bankeinzüge gemacht werden. Monatlich, quartalsweise oder jährlich. So brauchen Sie sich nicht um Folgeeinzüge extra zu kümmern.

Über die Bankrücklesedateien können Sie dann die Status der Bank einlesen, um immer den aktuellen Status des Kunden zu kennen.

Quality Call ist ein sehr wichtiges Werkzeug. Hier haben Sie den gesamten Zugriff auf jeden Kunden in Ihrem Bestand. Der Quality-Call (QC) dient der Nachbereitung der Aufträge. Das Programm ist so konzipiert, das mehrere Agents zeitgleich am gleichen Datenbestand arbeiten können.

Stammdaten ID: Anrede: --- Vorname: Nachname: Geburtsdat.: Telefon: EMail:	Bankdaten Konto: Suche: Bankleitzahl: Prüfen: Institut: Institut: Inhaber: Vorname: Nachname:
Anschrift Strasse / Nr.: Plz: Ort: Land: ---	zusätzliche Infos Abschlussdat: AbschlussMa: --- Kommentar:
Produkt-Daten Produkt: --- alle --- Spielbeginn: Einzugsdatum:	Quality Call Status: --- Kommentar:
Jede Adresse die Sie sehen und unbenutzt oder NE ist, wird für 5 Minuten gesperrt.	
Suche nächster Auftrag verwerfen speichern	



Der Aufbau des **Vertriebspartners** ist identisch zum Administrator. Es gibt jedoch einige Einschränkungen. Der Vertriebspartner übernimmt vollständig die Verwaltung der ihm untergestellten Callcenter. Mit Ausnahme der Produkt und Export Verwaltung. Das obliegt alleine dem Administrator.

Administrator / Partner A						abmelden letzte Anmeldung: 25.02.2009 14:04 (8) Mayer , Lisa
Infos	Aufträge	Übersichten	Adressen	MVV	Einstellungen	Hilfe

Das Callcenter ist den Workflow des Agent angepasst. Die Adresse des Kunden wird angezeigt und kann von dem Mitarbeiter bearbeitet und vervollständigt werden. Der entsprechende Status leitet den Kunden in den weiteren Verlauf der Verwaltung.
 Im Abschnitt Bankdaten haben Sie die Möglichkeit, Kontodaten auf Plausibilität zu prüfen.

CC 01 1		abmelden Stein , Irene letzte Anmeldung: 14.02.2009 20:22 (3)
Infos Eingabe CSV einlesen Übersicht Mitarbeiter Hilfe		
Stammdaten Go! 3		Bankdaten Konto Suche Bankleitzahl Prüfen Institut Institut Inhaber Vorname Nachname
4 Anrede Vorname Nachname Geburtsdat. TT.MM.JJJJ Telefon EMail		
Anschrift Strasse / Nr. Plz Ort Land		zusätzliche Infos Abschlussdat TT.MM.JJJJ AbschlussMa Kommentar
Produkt-Daten Produkt --- alle --- Spielbeginn TT.MM.JJJJ abweichendes Einzugsdatum Einzugsdatum TT.MM.JJJJ		
5 heute eingegeben: 0 davon offen: 0, Storno: 0, in Bear.: 0		
<< 0 von 0 >> 6 verwerfen einfügen neuer Eintrag 7		

Sessionverwaltung

Die Sessionverwaltung trägt dafür Sorge, dass ein unbenutztes Programm nach einer fest definierten Zeit von 30 Minuten automatisch beendet wird.

Wird ein Programm beendet, ohne dass der Benutzer sich abgemeldet hat, wird die Session spätestens 15 Minuten später durch einen Cronjob geschlossen.

Diese Verwaltung hat keinerlei Auswirkung auf die Funktionsweise des Programms und Daten. Es läuft im Hintergrund und dient lediglich der Sicherheit ihrer Daten.

Tel: +49 4931 93 00 472
 +49 06081 443138
 Email: service@buw-software.de
 Internet: www.buw-software.de

B&W Software
 Irene Wagner
 Finanzamt: Ibbenbüren
 StNr.: 3275230/0719



Einsatzgebiete

Online CC Pro 100 kann sowohl für die Produkt- Kundenverwaltung für Produktgeber als auch für Outbound-Projekte nicht nur in Call-Centern, sondern auch in Marketing- und Verkaufsabteilungen mittelständischer Unternehmen effektiv eingesetzt werden.

Outbound-Kampagnen

- Marktanalysen
- Meinungsforschung
- Neukundengewinnung
- Adressqualifikation
- Kundendienst
- Produktneuvorstellung / Sonderangebote für Kunden
- Vorstellung und Verkauf von Dienstleistungen und Produkten
- Terminvereinbarung
- Außendienstunterstützung
- Abogewinnung und Aborückgewinnung
- Verkauf von Losen (z.B. Klassenlotterie)
- After Sales Services
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Aufrechterhaltung und Stärkung von Kundenbindungen
- Direktmarketing

Dienstleistungen

In Bezug auf Online CC Pro 100 bieten wir neben der Lieferung der Softwarelösung zusätzlich noch folgende Dienstleistungen an:

- Installation der Software in auf Ihrem Server
- Nutzer- und Administratorenschulungen
- Anpassungen und Erweiterungen des Programms
- Erstellung von SQL-Skripten und Reportvorlagen
- Anpassung des Programms an eine vorhandene Homepage
- Pflegevertrag (Update, Telefonhotline, Fernwartung)

Tel: +49 4931 93 00 472
+49 06081 443138
Email: service@buw-software.de
Internet: www.buw-software.de

B&W Software
Irene Wagner
Finanzamt: Ibbenbüren
StNr.: 3275230/0719



Systemvoraussetzungen

Zum Arbeiten benötigen Sie einen aktuellen Internetbrowser.
Getestet sind folgende Versionen:

Browser	Version
Internet Explorer	7
FireFox	3
Opera	9
Safari	3
Netscape	7

Je nach Datenaufkommen eine gehostete Domain oder einen eigenen Internetserver mit PHP 5 und MySQL ab der Version 5.

Wenn Sie alle Möglichkeiten des Programms ausschöpfen und mehr als 5 Callcenter betreiben ist es empfehlenswert, einen eigenen Server zu betreiben, da sie sonst in relativ kurzer Zeit die Grenzen der vom Provider festgelegten Datenbank-Größe erreichen.

www.cc.buw-software.de

Tel: +49 4931 93 00 472
+49 06081 443138
Email: service@buw-software.de
Internet: www.buw-software.de

B&W Software
Irene Wagner
Finanzamt: Ibbenbüren
StNr.: 3275230/0719