

## Telefonleitfäden

Werden in Ihrem Unternehmen die Kunden auch angerufen um Sie z.B. nach Ihrer Zufriedenheit zu fragen? Einige Mitarbeiter tragen dann z.B. ein &bdquo;Kunde ist zufrieden&ldquo;, ein anderer evtl. &bdquo;alles OK&ldquo;, ein weiterer &bdquo;alles in Ordnung vom Kunden aus&ldquo;.

Wie sollen solche Informationen ausgewertet werden? Eine manuelle Nacharbeit ist hier notwendig.

Besser wäre es die Antworten zu klassifizieren, damit diese im Anschluss einfach auswertbar sind. So würde folgende Frage mit den Antworten im System hinterlegt werden:

Wir zufrieden sind Sie mit dem Produkt C ?

Sehr zufrieden

Es funktioniert, könnte aber besser sein

Habe es nicht zum Laufen bekommen

Unzufrieden

Diese Antworten könnten ausgewertet werden und Sie würden wissen, was Ihre Kunden vom Produkt C halten.

Dies kann natürlich nicht nur für eine Frage umgesetzt werden. Ganze Telefonleitfäden sind möglich. Zu jeder Frage können beliebig viele Standardantworten hinterlegt werden, die per Mausklick einfach übernommen werden. Wichtige Fragen werden als Pflichtfeld markiert, damit diese ausgefüllt werden müssen (z.B. Dürfen wir Ihnen ein Angebot zusenden?).

Sofern eine Person die antelefonierte werden soll nicht erreichbar ist oder später angerufen werden soll, kann diese vom Agent auf eine Wiedervorlage gelegt werden. Diese ist selbst definierbar und der Datensatz wird auch als Wiedervorlage gekennzeichnet.

Die Telefonleitfäden können einzelnen Mitarbeitern zugewiesen werden, damit z.B. Mitarbeiter A den Fragebogen A1 und Mitarbeiter B den Fragebogen B1 antelefonierte. Welche Datensätze antelefonierte werden sollen, legt der Administrator fest.

Die antelefonierte Datensätze können einfach vom Administrator ausgewertet werden:

- Welche Kunden hat Agent A heute antelefonierte?
- Wie viele Kunden hat Agent B antelefonierte, die &bdquo;nicht zufrieden&ldquo; sind
- Wie viele Datensätze müssen noch antelefonierte werden?

Mit diesen Auswertungen ist es möglich, die Mitarbeiter die Kunden von jedem Ort aus antelefonieren zu lassen. Die Erfolgskontrolle wird zentral vom Admin vorgenommen. Der Agent kann von einer Zweigstelle auf die Daten zugreifen oder sogar von zu Hause. Durch den webbasierte Zugriff ist nur ein Internetanschluss die Voraussetzung.

Selbst Agenturen denen man bisher zum Telefonieren eigene Datensätze geschickt hat, können vom Callcenter direkt im CRM antelefonierte werden. Der Vorteil liegt in der schnellen und direkten Rückmeldung, da die Ergebnisse nicht erst per E-Mail zurückgeschickt werden. Sie sind direkt im System hinterlegt.

Telefonleitfäden können also von den Mitarbeitern im Unternehmen oder von Mitarbeitern mit Zugriff auf das System abgearbeitet werden.

Das ist die ideale Möglichkeit für Sie, den mobilen Arbeitsplatz für Ihre Mitarbeiter Wirklichkeit werden zu lassen.