



Modul CallCenter-Lösung

Business Intelligence



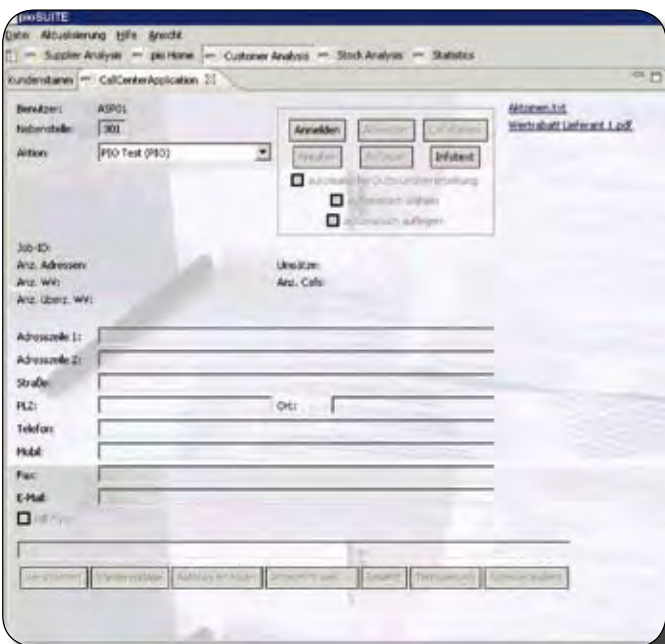
Modul CallCenter-Lösung

„Die Geburtsstunde von Callcentern war die Idee, die in einem Unternehmen eingehenden Anfragen nicht dezentral, also durch Mitarbeiter in einzelnen Abteilungen sondern zentral, in einer speziell dafür geschaffenen Abteilung aufzunehmen und zu bearbeiten. So waren z. B. die telefonischen Bestellannahmen von Warenversandhäusern die ersten Vorläufer moderner Callcenter.“

Die **CallCenter-Lösung** der **pio BI-Suite** macht Telefonaktionen einfach. Anruflisten für z.B. Tele-Marketing-Aktionen lassen sich frei definieren. Dabei bezieht das CallCenter-Modul seine Daten direkt aus z.B. Ihrem vorhandenen ERP-System. Durch Integration von Telefonanlagen führender Hersteller können solche Anrufaktionen voll automatisiert werden. Eine anschließende Auswertung ist selbstverständlich.

Die **CallCenter-Lösung** der **pio BI-Suite** stellt Ihren Mitarbeitern neben den Kontaktdaten viele andere nützliche Informationen zur Verfügung. Leicht verschaffen Sie sich mittels der Cockpit-Ansicht einen Überblick über:

- bezogene Artikel des Kunden in einem frei definierbaren Zeitraum
- den aktuellen Lagerbestand der vom Kunden gewünschten Artikel
- den Umsatz des Kunden im Vorjahresvergleich (**Performance**)
- die Anzeige aktueller Aufträge des Kunden
- den kompletten Artikelstamm
- die Artikeldetails
- die Konditionen des Kunden etc.



Ansicht CallCenter-Lösung

Sobald ein Kundenkontakt hergestellt wurde, werden in der Cockpitansicht alle Daten aktualisiert. Des Weiteren können Sie sich über den letzten Kunden-Kontakt und das mit dem Kunden Besprochene informieren.

Von der CallCenter-Ansicht haben Sie direkten Zugriff auf die Auftragserfassung.

Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit, das abgeschlossene Gespräch und die Ergebnisse kurz zu beschreiben und eventuelle **Wiedervorlagen** anzulegen. Dies erleichtert es Ihren Kollegen, sich beim nächsten Gespräch mit demselben Kunden schnell einen Überblick über bereits Besprochenes o. Ä. zu verschaffen.

Unter **Terminierung** können Sie den Termin für den nächsten Anruf beim Kunden eintragen. Auch regelmäßige Anrufe, z.B. jede Woche oder alle vier Wochen lassen sich problemlos voreinstellen (terminieren), so dass kein Kundengespräch verloren geht. Sie können Kontakte so koordinieren, dass praktisch keine Wartezeiten entstehen. Dabei sparen Sie Kosten und steigern die Effizienz Ihrer Abteilung

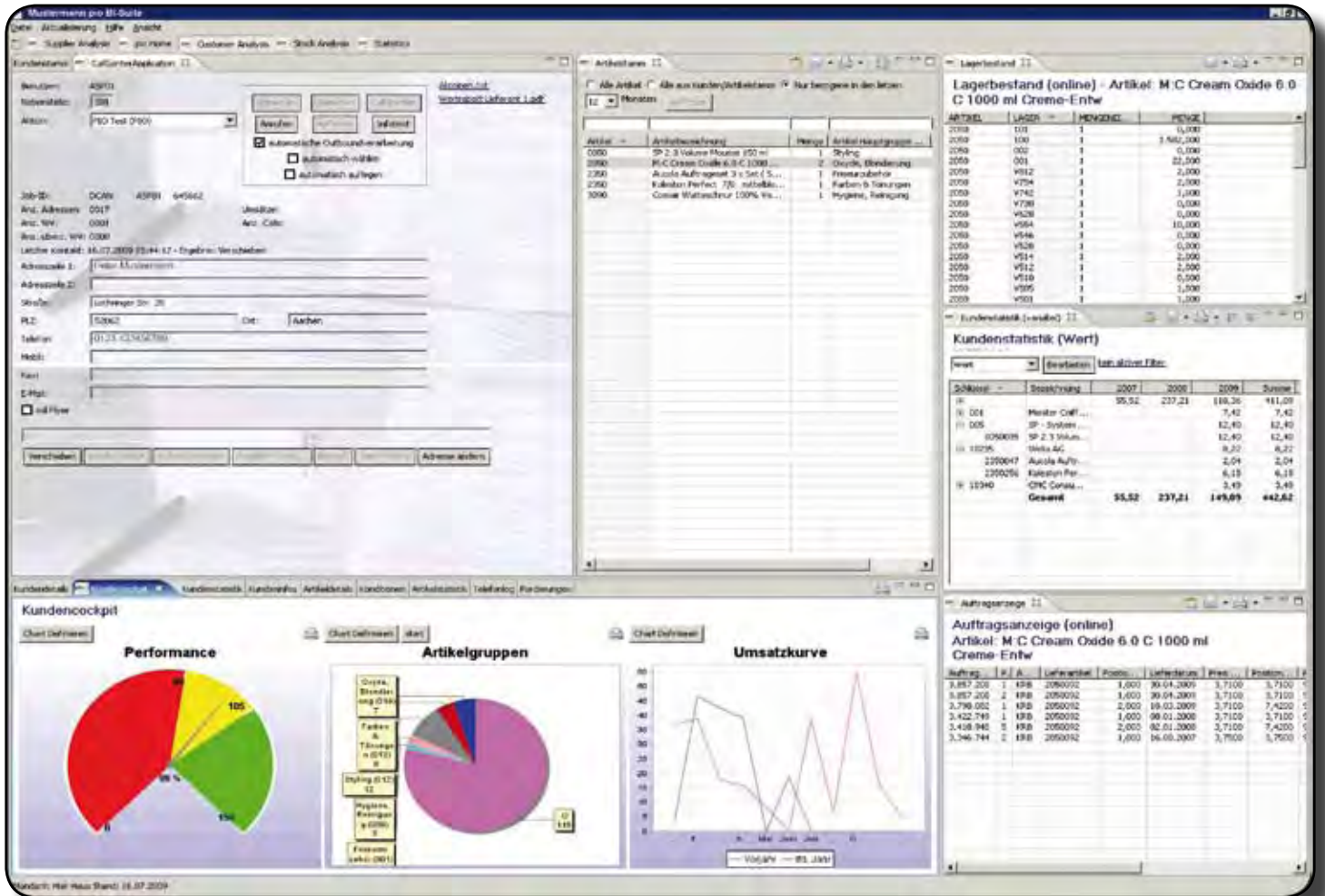
Im Outboundbereich kann man nach einer Vorauswahl erstellte Telefonlisten automatisch abtelefonieren. Hebt der Angerufene nicht ab, oder ist besetzt, wird automatisch der nächste auf der Liste angewählt.

Gerade im B-to-B-Bereich des Lebensmittelhandel kann man so sehr einfach seine Kunden abtelefonieren, um z. B. leicht verderbliche Ware oder Sonderposten unkompliziert und schnell anzubieten. Eine Telefonliste mit allen Käufern, die diese Waren schon einmal abgenommen haben und das automatische Anwählen sparen Zeit und Geld.

Abnahmemengen, Zahlungsmoral, Kundenwünsche und Vieles mehr lassen sich problemlos leicht und übersichtlich abfragen und teilweise auch grafisch darstellen.

Auch interne Auswertungen sind kein Problem. Dadurch haben Sie jederzeit die Möglichkeit, z.B. Ihre Planung an die Zielgruppe anzupassen, Schwächen im System zu erkennen und entsprechend nachzuschulen.

Sie verbessern Service und Marketing mit dem **Modul pio BI-Suite CallCenter**.



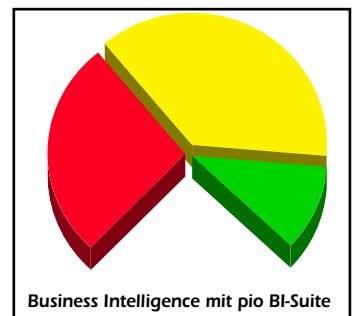
Cockpit-Ansicht CallCenter-Lösung und Info-Tools

Die **pio BI-Suite** umfasst außerdem noch die Module Lager & Logistik, CRM, Lieferanten-Akte, Liquiditätsplanung, Umsatz-Absatz-Planung und mobile Auftragsfassung.

AS/point beginnt nicht mit der Software, sondern mit dem Zuhören. Wo sind Sie, wohin wollen Sie, wo benötigen Sie Unterstützung? Sie profitieren dabei von den Erfahrungen und dem Know-how, das AS/point in über zehn Jahren als Partner mittelständischer Unternehmen kulminiert hat.

Die pio BI-Suite ist nur eine von vielen Lösungen, die wir Ihnen anbieten können. Mit unseren Produkten und As/point als kompetentem Partner strukturieren Sie ihr Unternehmen effektiv.

Von der Installation, Konfiguration, Userverwaltung und Programmierungen bis zu Schulungen für Anwender und/oder Administratoren - die Rundumbetreuung und viele zusätzliche Produkte machen AS/point zu Ihrem Partner für die lange Distanz.



Business Intelligence mit pio BI-Suite



Es gibt viele geeignete Software- und Portallösungen auf dem Markt. Aber erst mit dem passenden Partner werden Sie produktiv.

AS/point ist Ihr Partner für die lange Distanz, wenn es darum geht, Sie in IT-Fragen nachhaltig, langfristig und aus einer Hand zu betreuen. Wir begleiten viele Stammkunden über viele Jahre und Wachstumsphasen hinweg und unterstützen Unternehmens- und IT-Leitung bei der Lösung anfallender EDV-Probleme.

AS/point GmbH

Carlstraße 50

D - 52531 Übach-Palenberg

☎ (+49) 0 24 51-49 00-0

✉ info@aspoint.de

www.aspoint.de

