



Version 4

CallAdviser

Die Komplettlösung für das Callcenter



Schnelleinstieg

Der erste Programmstart

Für den ersten Start des **CallAdviser** müssen Sie die Konfigurationsschritte der Installationsbeschreibung (gesonderte PDF-Datei) befolgen. Sobald Sie diese Schritte durchgeführt haben, begrüßt Sie **CallAdviser** mit dem folgenden Login-Fenster:



Tragen Sie als Benutzerlogin „**ADMIN**“ ein und melden Sie sich im **CallAdviser** an.

Ändern des Benutzernamens und des Passwortes

Um den Benutzernamen und das Passwort für den Benutzer „ADMIN“ zu ändern, wechseln Sie über die Menüleiste über **<Controlling>** und auf **<Benutzerverwaltung>**.

Auf dieser Arbeitsseite erhalten Sie im unteren Bereich eine Liste aller angelegter Benutzer. Im oberen Bereich haben Sie die Möglichkeit Änderungen zum markierten Benutzer vorzunehmen.

Um den Namen für den markierten Benutzer „ADMIN“ zu ändern, klicken Sie bitte in das Feld „Login-Name“ und geben Sie dann den Benutzernamen Ihrer Wahl ein. Auf diese Weise können Sie auch ein Passwort im Feld „Passwort“ eintragen.

Um einen neuen Benutzer anzulegen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche **<Hinzufügen>**. Tragen Sie als nächstes sämtliche Informationen in die entsprechenden Felder ein. Um die Benutzerrechte zu vergeben, klicken Sie bitte in das Feld "Rechte" und wählen die entsprechende Funktion für den aktuellen Benutzer.

Mit **<Speichern>** übernehmen Sie jeweils Ihre Änderungen und Einträge. Am Ende können Sie die Benutzerverwaltung mit einem Klick auf „Schließen“ beenden.

Projekt anlegen

Am Anfang einer jeden Telemarketingaktion steht das Anlegen des Projektes. Klicken Sie dafür in der oberen Symbolleiste auf **<Projekte>**. Sie erreichen automatisch die Übersicht „Projekte“.

Über die Schaltfläche **<Neues Projekt>** können Sie ein neues Projekt anlegen.

Projekte/Details ⇒ erfassen Sie die allgemeinen Projekteigenschaften

Als nächstes bestimmen Sie bitte auf der Seite **<Details>** die allgemeinen Projekteigenschaften.

Möchten Sie Ihren Mitarbeitern zu dem Projekt einige allgemeine Informationen auf der Startseite der Befragung anzeigen, können Sie diese hier auf der linken Seite in dem Fenster „Projektbeschreibung“ eintragen.

Sie können mit dem **CallAdviser**, unterstützt durch einen TAPI-Treiber, beim Start der Befragung die entsprechende Rufnummer automatisch anwählen. Nutzen Sie hierbei für die Kostenerfassung Projektcodes für die TK-Anlage, können Sie den zu diesem Projekt gehörigen Code in dem Fenster „TK Projektcode“ eingeben (Weitere Informationen über die TAPI-Schnittstelle finden Sie in der Onlinehilfe).

Soll für ein ausgewähltes Projekt eine agentenbezogene Wiedervorlage greifen, vergessen Sie nicht, dass das Häkchen hierfür zu setzen. So wird eine auf Wiedervorlage liegende Adresse nur dem Agent angezeigt, der die Wiedervorlage erstellt hat. Ist diese Option nicht aktiviert, erhält ein beliebiger Agent, der gerade zum Zeitpunkt der Wiedervorlage frei ist, die Adresse zum Abtelefonieren.

Um zu ermöglichen, dass nach der Durchführung einer Befragung nochmals eine Adresse aufgerufen, angerufen oder bearbeitet werden kann, setzen Sie ein Häkchen für die "Manuelle Adressauswahl aus Wiedervorlage?".

Wenn sämtliche Projekteigenschaften erfasst und festgelegt sind, übernehmen Sie diese mit Klick auf **<Änderungen speichern>** und erstellen im nächsten Arbeitsschritt die Argumentationslisten für Ihr Projekt.

Argumentationslisten/Anschreiben ⇒ Legen Sie Argumentationslisten an

Unter dem Reiter **<Argumentationslisten/Anschreiben>** speichern Sie Gesprächsleitfäden, eventuelle Einwand-Vorgaben und alle notwendigen Informationen zum Projekt, die dem Agent bei der Befragung zur Verfügung stehen müssen. Zum Anlegen einer Argumentationsliste klicken Sie bitte auf **<Neuer Eintrag>** und geben eine Bezeichnung ein.

Gleichzeitig öffnet sich ein Textfeld, in das Sie entweder Ihren Text manuell erfassen oder über die Schaltfläche  bereits erstellte Texte in gängigen Formaten (z. B. Microsoft Word) übernehmen können.

Um einen Gesprächsleitfaden so auszugestalten, dass der Mitarbeiter am Telefon den Gesprächstext durchgehend ablesen kann, bietet Ihnen der **CallAdviser** Platzhalter. Die Platzhalter finden Sie auf der linken Bildschirmseite unter dem Reiter **<Platzhalter>**.

Durch diese Platzhalter wird der Gesprächsleitfaden bei jedem neuen Kunden den Adresseninformationen angepasst und steht so in individueller Form während der Befragung zur Verfügung. Setzen Sie hierfür den Cursor an die Stelle, an der Sie einen Platzhalter einfügen möchten und klicken Sie dann auf den entsprechenden Platzhalter in der Übersicht.

Vorgabetexte für abgebrochene Befragung ⇒ Warum war der Kundenanruf nicht erfolgreich?

Wenn ein Kundengespräch Ihres Mitarbeiters erfolglos verläuft, hat dieser die Möglichkeit, die Adresse über „Misserfolg“ oder „Falsche Rufnummer“ als erfolglos abzulegen. Damit Sie im Nachhinein erkennen können, warum die eine oder andere Befragung genau abgebrochen wurde, können Sie auf unter dem Reiter **<Vorgabetexte>** Begründungen und Bemerkungen dafür vorgeben.

Klicken Sie hierfür bitte auf die Schaltfläche **<Hinzufügen>** der entsprechenden Rubrik und geben danach die Vorgabetexte ein, wenn die Befragung ein Misserfolg war bzw. eine "falsche Rufnummer" vorlag.

Fragenkatalog ⇒ Das A und O einer jeden Telemarketingaktion

Unter dem Reiter **<Fragenkatalog>** erfassen Sie alle Fragen, die während einer Befragung durch den Mitarbeiter an den Kunden gestellt werden sollen.

Wichtig hierbei ist, dass die erste Frage im Projekt in der unteren Zeile als **„Die erste Frage im Projekt“** festgelegt wird. Diese Frage ist die Startposition der Befragung. Sofern Sie zu einem späteren Zeitpunkt eine andere oder eine neu erstellte Frage als erste Frage des Gesprächsverlaufs wünschen, wählen Sie hier diese als erste Frage im Projekt aus.

Klicken Sie auf „Neue Frage hinzufügen“ und dann in das Feld „Neuer Eintrag + [ENTER]“. Geben Sie die Frage ein und übernehmen diese mit <ENTER>. Erfassen Sie so alle Fragen zum Projekt in beliebiger Reihenfolge. Sie können jederzeit weitere Fragen hinzufügen oder vorhandene Fragen ändern.

Mit einem Häkchen in der Spalte **„MA“** legen Sie fest, ob auch Mehrfachantworten erlaubt sind.

Antwortvorgabe ⇒ Der Gesprächsverlauf wird festgelegt

Unter dem Reiter **<Antwortvorgaben>** erfassen Sie die Antworten zu den im Fragenkatalog erstellten Fragen. Fangen Sie hierbei mit der Frage an, welche Sie als „Die erste Frage im Projekt“ definiert haben. Diese Frage ist bereits markiert. Um eine Antwort zuzuordnen, klicken Sie auf **<Neue Antwortvorgabe>**. Geben Sie daraufhin den Antwortvorgabetext ein und bestimmen eine Folgefrage.

Benötigen Sie zusätzlich zu der vorgegebenen Antwort während des Gesprächs ein Eingabefeld für spezielle Daten bzw. Informationen, wie z. B. um die Stückzahl der Produktbestellung oder das Datum eines Termins eintragen zu können, klicken Sie bitte in das Feld „**Zusatztext gewünscht?**“ und wählen die Art des anfallenden Zusatztextes auf diese Antwort aus, z. B. "Datum", "Kurztext" oder "Zahl".

Bitte beachten Sie, wenn Sie für eine Antwort keine Folgefrage mehr eingeben, ist auch das Telefonat in der Befragung automatisch zu Ende. D. h. die Antwort auf die letzte Frage darf mit keiner Folgefrage verknüpft werden.

Beispiel 1 (Meinungsumfrage):

Um Ihnen die erstmalige Projekterstellung zu erleichtern, zeigen wir Ihnen hier ein Beispiel für die Eingabe der Fragen und Antworten anhand einer Meinungsumfrage für einen Schokoriegel - ein Fragenkatalog, den Sie zum Üben gerne einmal erfassen können. Als Erstes wurde festgehalten, welche Fragen und möglichen Antworten erfasst werden sollen:

<p>1. Frage: Sagen Sie uns bitte ganz spontan, wie Ihnen unser Schokoriegel schmeckt.</p>	<p>mögliche Antworten: sehr gut, gut, ganz nett, schmeckt nicht, schmeckt furchtbar</p>
<p>2. Frage: Wie wurden Sie auf unseren Schokoriegel aufmerksam?</p>	<p>mögliche Antworten: durch Zeitung, durch Fernsehen, durch Freunde, PR-Aktion im Supermarkt</p>
<p>3. Frage: Wie gefallen Ihnen der Name und die Verpackung unseres Schokoriegels?</p>	<p>mögliche Antworten: sehr gut, gut, ganz nett, eigentlich gar nicht, furchtbar</p>
<p>4. Frage: Wo kaufen Sie Ihre Schokoriegel in der Regel?</p>	<p>mögliche Antworten: im Supermarkt, an der Tankstelle, am Kiosk, eigentlich nur im Kino</p>
<p>5. Frage: Aus statistischen Gründen würden wir gerne Ihr ungefähres Alter erfahren. Sind Sie zwischen 10-19 Jahre, 20-29 Jahre, etc...</p>	<p>mögliche Antworten: 10-19 Jahre, 20-29 Jahre, 30-39 Jahre, 40-49 Jahre, über 50 Jahre</p>

Grundsätzlich sollten Sie zum Anlegen Ihrer ersten Projekte zur Vereinfachung ebenfalls solch eine Tabelle anlegen. Auf der linken Seite werden alle Fragen eingetragen und auf der rechten Seite die dazugehörigen Antworten.

Legen Sie zur Übung ein Projekt mit der Bezeichnung „Schokoriegel“ an. Im Arbeitsbereich **<Fragenkatalog>** tragen Sie nun ausschließlich alle Fragen ein. Die Antwortmöglichkeiten werden an dieser Stelle erst einmal ignoriert. Legen Sie abschließend noch „**Die erste Frage im Projekt**“ fest. Diese lautet in unserem Beispiel:

1. *Sagen Sie uns bitte ganz spontan, wie Ihnen unser Schokoriegel schmeckt.*

Die Antworten - aus der rechten Tabellenspalte - geben Sie nun bitte zu jeder Frage unter dem Reiter **<Antwortvorgaben>** ein. Klicken Sie die Frage (zuerst die erste Frage im Projekt) an und danach auf die Schaltfläche **<Neue Antwortvorgabe>**. Erfassen Sie die erste Antwort: „**sehr gut**“ und wählen darunter die **2. Frage**, die als nächstes auf diese Antwort dem Agent angezeigt werden soll. Mit **<Speichern>** übernehmen Sie die Antwortvorgabe.

Anschließend klicken Sie erneut auf **<Neue Antwortvorgabe>** und geben die zweite Antwort: „gut“ ein und wählen hierzu ebenfalls die Folgefrage Nr. 2 aus. Verfahren Sie mit den restlichen Antworten ebenso. Zusatztext-Felder benötigen Sie bei diesem Beispiel keine.

Haben Sie auf diese Weise für alle Fragen Ihre Antworten erfasst und auch die Verknüpfungen zur jeweils nächsten Frage hergestellt, ist das Projekt fertig erstellt. Sie können jetzt die Befragung unter **<Controlling>/<Befragung testen>** einmal durchspielen.

Beispiel 2 (Terminierung)

Um Ihnen auch die erstmalige Projekterstellung für die Generierung von Außendienstterminen zu erleichtern, zeigen wir Ihnen nachfolgend ein Beispiel, welches zur Übung ebenfalls gerne einmal erfasst werden kann. Generiert werden sollen hier Termine für Außendienstmitarbeiter für die Präsentation eines neuartigen Eierschalensollbruchstellenverursachers. In diesem Fall benötigen wir die Zusatztext-Felder in unterschiedlichen Varianten:

<p>1. Frage: Möchten Sie unseren Eierschalensollbruchstellenverursacher bestellen oder sind Sie an einer Präsentation bei Ihnen zu Hause interessiert?</p>	<p>mögliche Antworten: Bestellung, Präsentation</p>
<p>2. Frage: Wann können wir Sie für eine Präsentation besuchen?</p>	<p>mögliche Antworten: Termindatum + Zusatztext „Datum“</p>
<p>3. Frage: Und um wie viel Uhr können wir Sie besuchen?</p>	<p>mögliche Antworten: Terminuhrzeit + Zusatztext „Uhrzeit“</p>
<p>4. Frage: Mit wem wird die Präsentation stattfinden?</p>	<p>mögliche Antworten: Vor- und Nachname eintragen + Zusatztext „Kurztext“</p>
<p>5. Frage: Wie viele Eierschalensollbruchstellenverursacher möchten Sie bestellen?</p>	<p>mögliche Antworten: Bitte Anzahl eintragen + Zusatztext „Zahl“</p>
<p>6. Frage: Adressenabgleich für Präsentation, bzw. Bestellung</p>	<p>mögliche Antworten: Adresse richtig, Adresse falsch + Zusatztext „Langtext“</p>

Grundsätzlich werden unter dem Reiter **<Fragenkatalog>** die o. g. sechs Fragen aus der linken Tabellenspalte hinzugefügt und **„Die erste Frage im Projekt“** ausgewählt. Diese lautet in unserem zweiten Beispiel:

1. *Möchten Sie unseren Eierschalensollbruchstellenverursacher bestellen oder sind Sie an einer Präsentation bei Ihnen zu Hause interessiert?*

In diesem Projekt haben wir keine durchgehende Kette von Fragen, wie in dem ersten Beispiel. Hier gibt es direkt nach der ersten Frage eine Verzweigung in zwei Ketten. Für die erste Kette (Kundenwunsch ist die Präsentation) sind die Fragen **1, 2, 3, 4** und **6** notwendig. Für die zweite Befragungskette (Kundenwunsch ist die Bestellung) sind die Fragen **1, 5** und **6** notwendig.

Im Arbeitsbereich **<Antwortvorgaben>** klicken Sie nun auf die erste Frage und auf die Schaltfläche **<Neue Antwortvorgabe>**. Erfassen Sie die erste Antwort: „**Bestellung**“. Wählen Sie jetzt als Folgefrage die Frage Nr. **5** aus der o. g. Tabelle und klicken Sie auf **<Speichern>**. Klicken Sie dann erneut auf **<Neue Antwortvorgabe>** und geben Sie die zweite Antwort: „**Präsentation**“ ein. Auf die Antwort „Präsentation“ soll die Frage Nr. **2** folgen.

Bei der Frage Nr. **2** geben Sie als Antwort bitte „**Datum des Termins**“ ein. Damit der Mitarbeiter am Telefon nun aber auch einen Termin vereinbaren kann, benötigt er noch ein Eingabefeld. Klicken Sie hierfür in das Feld „**Zusatztext gewünscht?**“ auf **<NEIN>**. Wählen Sie das Zusatztextfeld „**Datum**“ aus. Verknüpfen Sie anschließend noch die Folgefrage und klicken Sie auf **<Speichern>**.

Bei der Frage Nr. **3** wählen Sie als Zusatztext zu Ihrer Antwortvorgabe „**Uhrzeit**“. Bei Frage Nr. **4** können Sie nach Belieben als Zusatztext-Feld „**Kurztext**“ oder „**Langtext**“ wählen, je nach Länge der zu erwartenden Antwort. Verknüpfen Sie diese Frage dann mit der Frage Nr. **6** und geben Sie auch hier Ihre Antwortvorgaben und das entsprechende Zusatztext-Feld ein. Da diese Frage die letzte in der Befragungskette ist, wird keine weitere Verknüpfung zu einer Folgefrage hergestellt.

Um das Projekt fertig zu stellen, muss nun noch die zweite Befragungskette erstellt werden. Eingangs wurde von der Frage Nr. **1** die Verknüpfung zur Frage Nr. **5** bereits hergestellt, sodass Sie diese nun mit einem Mausklick markieren können.

Als Antwort geben Sie einfach „**Bitte Anzahl eintragen**“ ein und wählen dann das Zusatztext-Feld „**Zahl**“ aus. Danach verknüpfen Sie die Antwort mit der Frage Nr. **6**. Da Sie hier bereits die Antworten während der Erstellung der ersten Befragungskette erfasst haben, sind alle Antworten erfasst und das Projekt ist fertig erstellt. Sie können die Befragung jetzt unter **<Controlling>/<Befragung>** testen> durchspielen.

Mehrfachantworten definieren

Sollen für eine Frage mehrere Antworten möglich sein, setzen Sie im „Fragenkatalog“ in der Spalte „**MA**“ ein Häkchen. Alle erfassten Antwortvorgaben zu dieser Frage werden dann in der Befragung untereinander angezeigt und können beliebig angehakt werden.

Wir empfehlen, bei Mehrfachantworten grundsätzlich zur selben Folgefrage zu verweisen. Bei Auswahl unterschiedlicher Folgefragen, ist zu beachten, dass in der weiteren Befragung die Frage angezeigt wird, die der angehakten Antwortvorgabe zugeordnet ist, die an unterster Stelle steht.

Projekt/Befragung testen

Bevor Sie ein neu angelegtes Projekt zum Befragen an Ihre Mitarbeiter freigeben, sollten Sie sich den Gesprächsverlauf bei einer positiven Befragung anschauen. Klicken Sie bitte auf **<Controlling>** und danach auf die Auswahlmöglichkeit **<Befragung testen>**. Wählen Sie per Klick das Projekt, welches Sie testen möchten und klicken Sie auf **<Testmodus starten>**.

Auf der linken Bildschirmseite finden Sie unter den Adresseninformationen die angelegten Gesprächsfäden und Einwand-Vorgaben zum Anklicken. Rechts daneben wird Ihnen die erste der angelegten Fragen angezeigt. Nach Klick auf eine der Antwortvorgaben setzen Sie mit **<Weiter zur nächsten Frage>** die Befragung fort.

Spielen Sie nun in Echtzeit alle Varianten einer positiven Befragung durch und erfassen Sie hierbei die jeweiligen Antworten eines möglichen Kunden. Klicken Sie jeweils auf **<Weiter zur nächsten Frage>** bis Sie den kompletten Fragekatalog durchgearbeitet haben und die Befragung abgeschlossen ist.

Zeiteinstellung für den Avatar

Im Fenster „Ermittelte Zeit pro Frage“ wird, nachdem Sie eine Befragung komplett getestet haben, dargestellt wie viele Sekunden Sie jeweils für die Beantwortung der einzelnen Fragen benötigt haben. Sie haben anhand dieser Zeiten nun die Möglichkeit einzugeben, „... **nach wie vielen Minuten?**“ der Avatar/Smiley während der Befragung nicht mehr lächelt bzw. schmolzt. Für Ihre Mitarbeiter bedeutet dies, dass die reguläre Befragungsdauer für diese Adresse vorüber bzw. stark überschritten ist. Nach Eingabe der Zeiteinstellung setzen Sie noch ein Häkchen vor „**Zeitvorgabe aktivieren**“ und klicken auf **<Zeitvorgabe dem Projekt zuordnen>**.

Adressen importieren

Damit Sie mit dem Telemarketing beginnen können, müssen Sie nun noch die Adressen importieren. Um zur Adressen-/Projekte-Zuordnung zu gelangen, klicken Sie bitte auf **<Allgemein>/<Im-Export>**.

In der Adressen/Projekte-Zuordnung wählen Sie bitte oben das Projekt aus, in welches Sie Adressen importieren möchten.

Um eine Adressdatei zu importieren, klicken Sie nun bitte auf die Schaltfläche **<Import>**. Mit **<Weiter>** gelangen Sie zur Adressauswahl.

Adressendatei auswählen ⇒ Welche Adressendatei wünschen Sie zu importieren?

Wählen Sie bitte im Import-Assistenten das Laufwerk und öffnen Sie darunter den Ordner, in dem sich die zu importierende Datei befindet. Klicken Sie auf die Datei, die Sie importieren möchten. Gehen Sie dann mit **<Weiter>** zum nächsten Arbeitsschritt.

Vorbereitung der Adressen/Vergabe der Importfelder ⇒ Welche Adressinformationen möchten Sie tatsächlich importieren?

Enthält die Adresstabelle in der ersten Zeile Spaltenüberschriften, setzen Sie ein Häkchen in das Kästchen vor **„die erste Zeile, der zu importierenden Adressendatei, enthält bereits Spaltenüberschriften“**.

Es müssen mindestens die Felder **„Firmenbezeichnung“** oder **„Nachname“** und die Felder **„Tel.,Nummer“** und **„Tel., Vorwahl“** oder **„Tel.+Vorwahl“** zugeordnet sein. Sind diese nicht zugeordnet, klicken Sie in die Spalte und danach links in der Übersicht auf die richtige die Spaltenbezeichnung.

Enthält die erste Zeile keine Spaltenüberschriften, klicken Sie auf „Feld 1“. Klicken Sie danach auf die entsprechende Spaltenüberschrift links in der Übersicht.

Übernehmen Sie auf diese Weise alle Spaltenüberschriften und wechseln Sie dann mit einem Klick auf **<Weiter>** zum nächsten Arbeitsschritt.

Projekt auswählen ⇒ Für welches Projekt sind die Adressen bestimmt?

Wählen Sie nun das Projekt aus, für das Sie die Adressen importieren möchten.

Ebenso bestimmen Sie hier, für welche Branche die Adressen bestimmt sind bzw. dass diese keiner Branche zugeordnet werden.

Um den Import zu starten, klicken Sie bitte auf **<Fertig>**.

Die Adressen werden während des Imports nach Dubletten durchgesucht. Sollten bereits zu importierende Adressen im **CallAdviser** enthalten sein, werden Ihnen diese unmittelbar angezeigt. Sie können nun entscheiden, ob die vorhandenen Adressen durch die neuen Adressen ersetzt werden sollen.

Befragung

Um die Befragung zu starten, klicken Sie auf **<Befragung>**. Wählen Sie dann das Projekt in der Übersicht. Bestimmen Sie bei Bedarf einen Postleitzahlenbereich und anschließend eine Branche.

Anschließend gelangen Sie zum Befragungsassistenten. Hier werden Ihnen vier große Schaltflächen angezeigt, über die Sie die automatische Befragung starten, eine Befragung mit spezieller Adresse oder neuer Adresse (für Inbound) durchführen oder zu einem anderen Projekt wechseln können.

Beim Start der Befragung mit einer neuen Adresse können Sie als nächstes die Adressdaten und Zusatzdaten erfassen. Bitte füllen Sie mindestens das Feld "Telefon" sowie "Nachname" oder "Firma1" aus. Um Ihre Eingaben zu übernehmen und die Befragung zu starten, klicken Sie bitte auf **<Speichern und befragen>**.

Befragung starten

Mit einem Klick auf die Schaltfläche **<Automatische Befragung starten/fortführen>** starten Sie eine Befragung mit einer beliebigen Adresse, die dem Projekt zugeordnet wurde.

Sollten Sie eine TAPI-fähige TK-Anlage besitzen und die automatische Wählfunktion aktiviert haben, wird augenblicklich die Rufnummer der zu befragenden Adresse gewählt. Alternativ können Sie auf die Wähl-Schaltfläche klicken. Die Wahl- und Auflegen-Schaltfläche wird nur bei aktivierter TAPI-Funktion angezeigt.

Nach Start der Befragung finden Sie links die Adressinformationen zum Gesprächsteilnehmer. Darunter befinden sich die Argumentationslisten und Einwand-Vorgaben zum Anklicken. Rechts daneben können Sie die erste Frage zum Projekt ablesen. Darunter können Sie die Antwort auswählen und Zusatztexte eintragen. Mit **<Weiter zur nächsten Frage>** setzen Sie das Interview fort.

Nicht jede angewählte Adresse führt zu einer erfolgreichen Befragung. Wählen Sie über die oben angezeigten Schaltflächen, warum die Befragung ein Misserfolg ist oder legen Sie die Adresse auf Wiedervorlage.

Wiedervorlage

Wenn Sie eine Adresse auf Wiedervorlage legen möchten, klicken Sie in der „Befragung“ auf **<Wiedervorlage>**. Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie drei Kriterien für die Erstellung einer Wiedervorlage angeben müssen.

- Datum
- Uhrzeit
- Grund der Wiedervorlage

Um das Datum festzulegen, wählen Sie dieses in dem abgebildeten Kalender aus.

Für das Einstellen der Uhrzeit können Sie über die kleinen Pfeile entweder eine Stunde vor oder zurück blättern.

Zum Schluss wählen Sie bitte noch den Grund der Wiedervorlage aus. Wurde der gewünschte Gesprächspartner nicht erreicht, hat sich nur der Anrufer gemeldet oder handelt es sich um einen vereinbarten Termin für einen Rückruf. Die Unterscheidung ist wichtig, da Adressen die als Terminabsprache auf Wiedervorlage gelegt werden, vorrangig zur erneuten Befragung zum vereinbarten Zeitpunkt angezeigt werden. Die so gekennzeichneten Adressen werden auch dann angezeigt, wenn sie nicht in den zuvor ausgewählten Postleitzahlenbereich fallen.

Um die Wiedervorlage zu speichern und zur Befragung zurückzukehren, klicken Sie bitte auf **<Übernehmen>**. Zum festgelegten Zeitpunkt erhalten Sie die Kundenadresse dann erneut für eine Befragung angezeigt.

Misserfolg

Stellt sich während einer Befragung heraus, dass ein Kunde Ihr Angebot nicht annehmen möchte, können Sie die Adresse mit einem Klick auf den Button **<Misserfolg>** aus dem allgemeinen Adressenpool entfernen. Diese Adresse gilt dann auch statistisch als Misserfolg und wird vom **CallAdviser** nicht mehr zur Befragung angeboten.

Wurden bei der Erstellung des Projektes Gründe oder Bemerkungen für einen Misserfolg hinterlegt, erhalten Sie diese Auswahlmöglichkeiten angezeigt, sodass Sie die passende Begründung per Klick übernehmen können.

Falsche Rufnummer

Stellt sich bei einem Anwahlversuch heraus, dass eine Rufnummer nicht stimmt, können Sie die Adresse mit Klick auf die Schaltfläche **<Falsche Rufnummer>** aus dem allgemeinen Adressenpool entfernen. Diese Adresse gilt dann auch statistisch als falsche Rufnummer und wird für eine neue Befragung vom **CallAdviser** nicht mehr angeboten.

Wurden bei der Erstellung des Projektes Gründe oder Bemerkungen eingegeben, warum die Adresse als falsche Rufnummer abgelegt wird, erhalten Sie diese Auswahl angezeigt, sodass Sie die von Ihnen gewählte Begründung mit einem Mausklick übernehmen können.

Auswertung

Um eine Auswertung eines Projektes zu starten, klicken Sie bitte auf **<Controlling>** und auf **<Projektauswertung>**.

In der Projektauswertung können Sie als Administrator oder Teamleader verschiedene Auswertungsvarianten für ein bestimmtes Projekt anschauen. Die Projektauswertung können Sie drucken oder die Erfolge als Liste nach *Microsoft Excel exportieren.

Um ein Projekt auszuwählen, für welches Sie eine alle Agents umfassende Auswertung erstellen möchten, klicken Sie bitte in der Schaltflächenleiste der Projektauswertung auf den Auswahlpfeil des Feldes **<Projekt>**.

Möchten Sie den Postleitzahlenbereich einschränken, wählen über den Auswahlpfeil des Feldes **<PLZ-Einschränkung>** einen aus oder geben Sie eine Postleitzahl ein.

Möchten Sie die Projektauswertung nicht für die gesamte Laufzeit des Projektes, sondern nur für einen bestimmten Zeitraum anzeigen, setzen Sie bitte ein Häkchen vor „**Datumseinschränkung**“ und wählen dieses dann im angezeigten Kalender aus.

Haben Sie alle oben genannten Kriterien eingestellt, klicken Sie bitte auf **<Aktualisieren>**.

Auswertungen drucken

Sie haben die Möglichkeit, sich die angezeigte Auswertung auszudrucken. Hierfür können Sie unter folgenden Druckvarianten wählen:

- **Allgemeine Übersicht:** Diese Übersicht beinhaltet die vom **CallAdviser** angezeigte tabellarische Auswertung des ausgewählten Projektes inkl. des gewählten Postleitzahlenbereiches und Zeitraums sowie die grafische Darstellung.
- **Allgemeine Übersicht (Kurzfassung):** Diese Übersicht beinhaltet die vom **CallAdviser** angezeigte tabellarische Auswertung des ausgewählten Projektes inkl. des gewählten Postleitzahlenbereiches und Zeitraums, nicht jedoch die grafische Darstellung.
- **Detaillierte Befragungsauswertung:** Sie erhalten ein Befragungsprotokoll aller positiven Befragungen inkl. der gesamten Adresseninformationen.
- **Reaktionsauswertung der Befragten:** Sie erhalten einen Ausdruck der Reaktionsauswertung, wie oben bereits beschrieben.

Auswertung speichern?!

Sie haben die Möglichkeit, die in der Projektauswertung angezeigten, erfolgreich befragten Adressen in einer Erfolgsdatei zu speichern.

So können Sie alle Erfolge des Projektes in eine Excel-Tabelle exportieren, z. B. auch um diese an Ihren Auftraggeber als Zwischen- oder Endstand weiterzuleiten.

Öffnen Sie zuerst über **<Controlling>** die **<Projektauswertung>**. Erstellen Sie die gewünschte Auswertung inklusive Projektauswahl, Postleitzahlenbereich, Datumseinschränkung und Auswertungsvariante. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **<Aktualisieren>**. Für den Export nach Excel klicken Sie nun bitte auf die Schaltfläche **<Erfolge exportieren>**.

Wählen Sie noch den Speicherort und ändern Sie bei Bedarf den Dateinamen. Klicken Sie dann bitte auf **<Speichern>** und bestätigen Sie abschließend die Meldung, dass der Export beendet ist, mit Klick auf **<OK>**.

Adressen exportieren

Bevor Sie Adressen exportieren, sollten Sie den Exportpfad unter dem Menüpunkt **<Extras>** und der Auswahlmöglichkeit **<Konfiguration>** festlegen. Klicken Sie dafür bitte auf das Ordnersymbol der Zeile „**Export-Datenpfad**“. Es öffnet sich das Fenster **<Ordner suchen>**, über das Sie den gewünschten Exportpfad (Laufwerk/Verzeichnis/Ordner) wählen können.

Um auf die Arbeitsseite **"Adressen/Projekte-Zuordnung"** zu gelangen, klicken Sie bitte auf **<Allgemein>** und **<Im-/Export>**. Über die Schaltfläche **<Export>** öffnen Sie den Adressexport-Assistenten. Hier werden die zu exportierenden Adressen vorbereitet. Die einzelnen Schritte bestätigen Sie jeweils mit **<Weiter>**.

Als ersten Schritt wählen Sie über das Dropdown-Menü das Projekt, aus dem Sie die Adressen exportieren wollen. Danach legen Sie per auf der rechten Bildschirmseite fest, welcher Art die Adressen sein sollen.

Hierauf erhalten Sie dann, wenn dies durch die Art der Adressen nicht vorgegeben ist, zwei Kalender für die Auswahl des Exportzeitraumes angezeigt. Für einen Export zeigt der **CallAdviser** automatisch immer den aktuellen Tag an. Diesen können Sie über die zwei abgebildeten Kalender ändern. In dem linken Kalender geben Sie bitte das Datum an, an dem Sie mit dem Export beginnen wollen, in den rechten Kalender das Datum, wann der Export enden soll.

Möchten Sie einen Export für den gesamten Zeitraum durchführen, in dem das gewählte Projekt abtelefoniert wurde, entfernen Sie bitte das Häkchen bei „**mit Datumseinschränkung**“.

Wenn Sie alle Exportangaben eingegeben haben, gelangen Sie mit einem Klick auf **<Weiter>** zur zweiten Arbeitsseite, auf der Sie nun die Auswahl der Exportfelder treffen.

In der Spalte ganz links sehen Sie, welche Exportfelder zu Ihrer Auswahl stehen. Klicken Sie bitte jeweils mit gedrückt gehaltener STRG-Taste das entsprechende Feld in der Spalte „**Verfügbare Felder**“ an, sodass diese farbig markiert sind. Klicken Sie nun auf den grünen Pfeil nach rechts und das ausgewählte Feld wird in die mittlere Spalte "Export-Felder" übernommen.

Ebenso können Sie in der rechten Spalte die Sortierreihenfolge der zu exportierenden Adressen festlegen. Wenn Sie hier Ihre gewünschten Felder festgelegt haben, gehen Sie mit einem Klick auf **<Weiter>** zur letzten Arbeitsseite weiter.

Hier erhalten Sie alle gemachten Angaben noch einmal zur Ansicht. Wenn Sie an diesen nichts mehr ändern möchten, was mit einem Klick auf **<Zurück>** jeder Zeit möglich ist, können Sie mit einem Klick auf **<Fertig>** den Export starten.

Weitere Informationen

Wir hoffen, Ihnen den Einstieg und die Bedienung des **CallAdviser** mit dieser Anleitung etwas vereinfacht zu haben. Weitere Informationen finden Sie in der Onlinehilfe sowie unter:

www.JBSoftware.de