

Möglichkeiten der mobilen Vertriebsunterstützung

Dr. Rolf-Jürgen Schlenkrich

Senior Consultant

☎ 0231/9792-334

mailto: rolf.schlenkrich@prodv.de

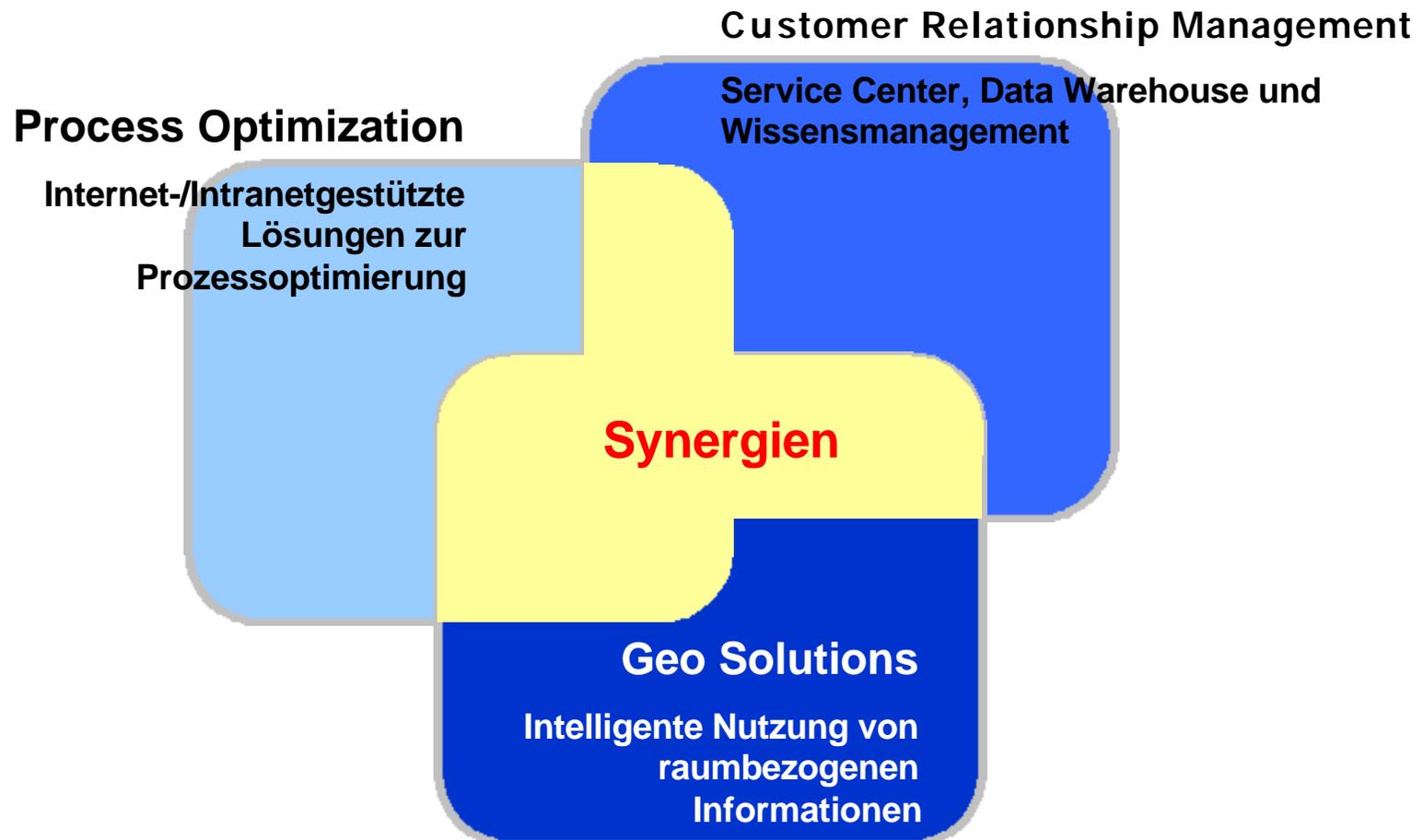


**Rund 300 Mitarbeiter
an folgenden
Standorten:**

- ▶ Berlin
- ▶ Dortmund (Zentrale)
- ▶ Dresden
- ▶ Frankfurt
- ▶ Köln
- ▶ München
- ▶ Nürnberg



Kompetenz-Center





IRIS - Interaktives Redaktions- und Informationssystem

Projektziele

▶ ZIEL

Vertriebsunterstützung - Informationssystem zur Explizierung vorhandenen Wissens (Verfügbarmachung von FAQ-Dokumenten)

▶ Highlight

Freitext-Recherche nach FAQ-Dokumenten mit Hilfe eines KI-Systems (CBR-System der Firma empolis) unter Verwendung von WebObjects als Applikationsserver

Zugriff der Vertriebsmitarbeiter über Pocket PC und GPRS Handy

Geschäftsprozesse (ohne TM-IRIS)

Sales
representatives

Innendienst-
mitarbeiter



Anfragen



- ▶ Produkte
 - ▶▶ Leistungsumfang
 - ▶▶ Lieferbarkeit
 - ▶▶ Tarife
 - ▶▶ Technische Details



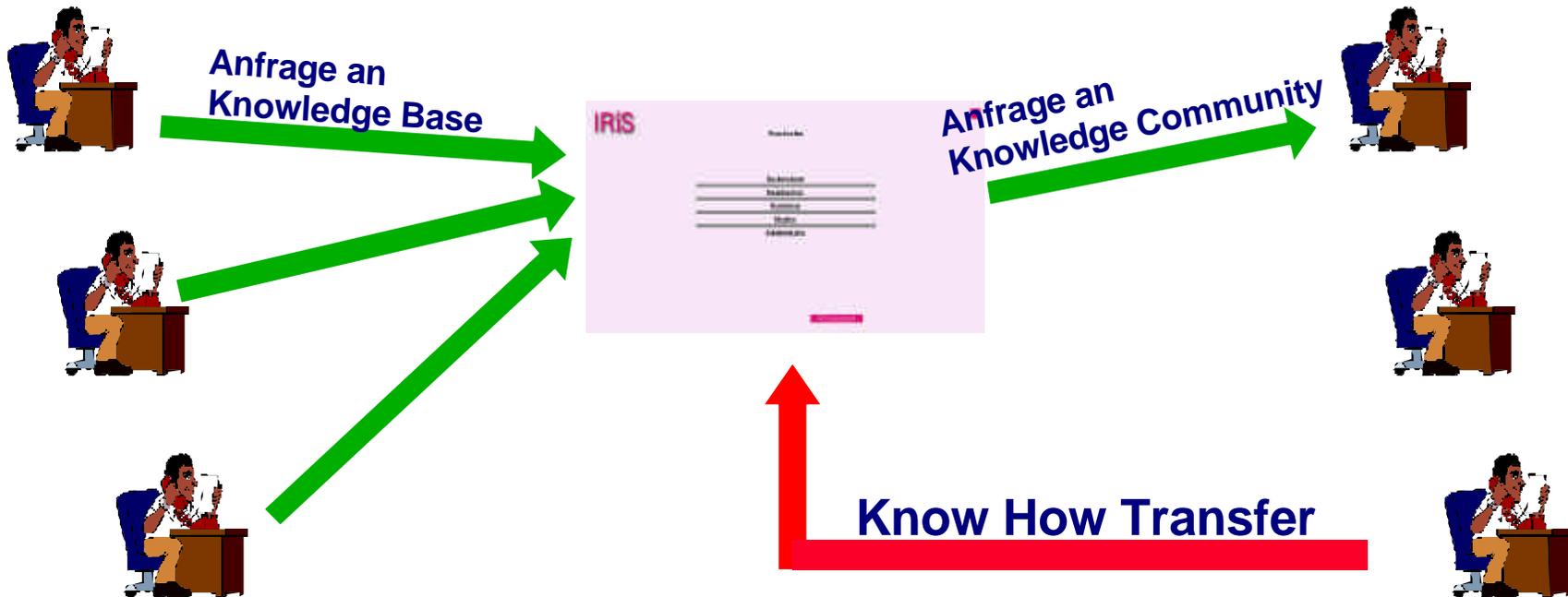
Antworten



Geschäftsprozesse (mit TM-IRIS)

Sales representatives

Innendienstmitarbeiter



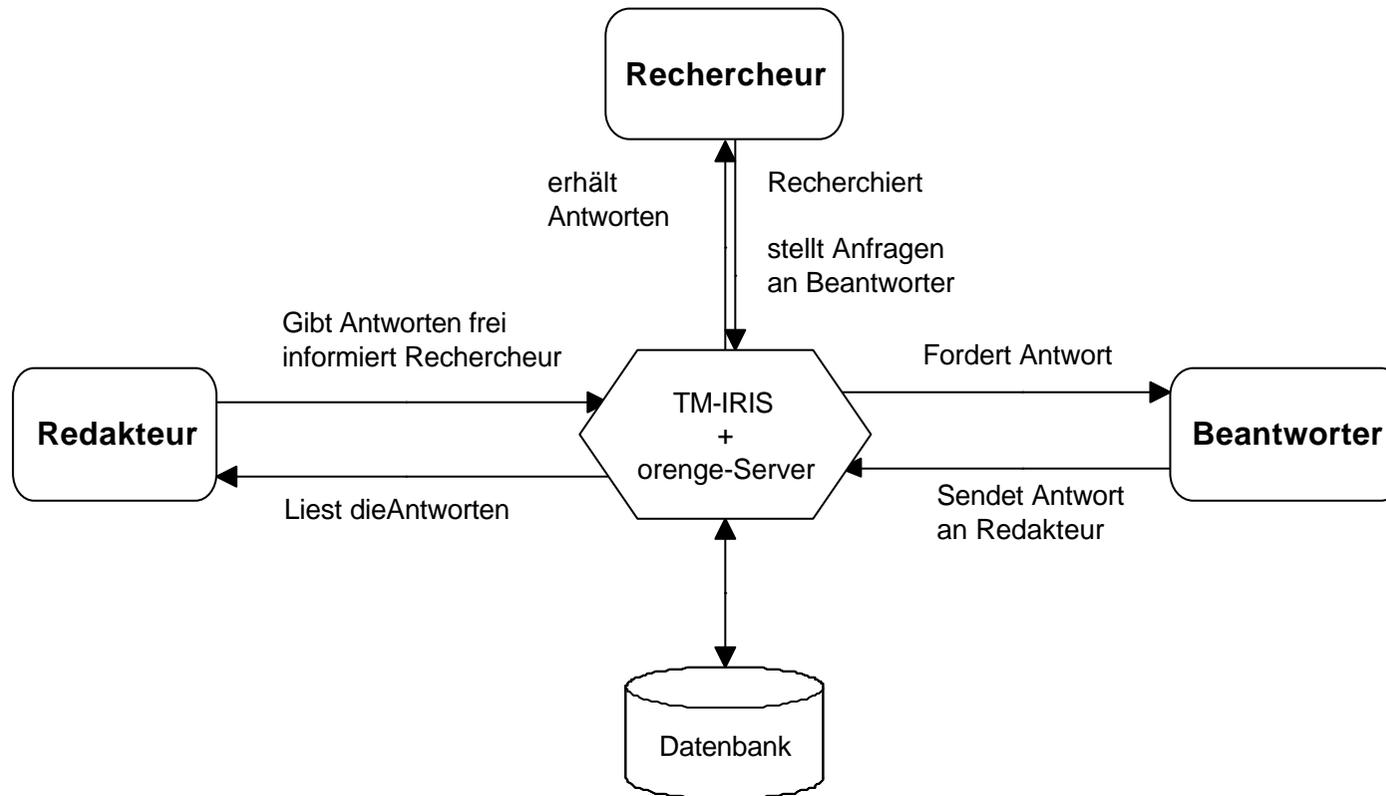
Informationssystem zur Behandlung offener Fragen

- ▶ Motivation: Schnellere und gezieltere Informationsverteilung
 - ▶▶ Eingabemöglichkeit von neuen Fragen
 - ▶▶ Recherche über bereits beantwortete Fragen (FAQ-Liste)
 - ▶▶ Verteilung der offenen Fragen an zuständige Abteilungen
 - ▶▶ Verteilung der Antworten per Email, Fax und SMS
 - ▶▶ Abo-Möglichkeit zu bestimmten Themengebieten

Informationssystem zur Behandlung offener Fragen

- ▶▶ Analyse- und Monitoring-Funktionalität
- ▶▶ Verwaltungs- und Konfigurationswerkzeuge für Zugriffsrechte und Zuständigkeiten
- ▶▶ Knowledge-Server von empolis
- ▶▶ Anbindung eines PDA

IRIS - Übersicht über die Funktionalität



TM-IRIS



Startseite

Rechercheur

Beantworter

Redakteur

Monitor

Administrator

IRIS beenden

TM-IRIS

IRiS

Recherche

Produkt <alle> **Thema** <alle> **Unterthema** <alle>

Bitte geben Sie hier Ihren Fragetext ein:

Was kann ich mit UMTS machen?

Suche starten

Zurück

IRIS beenden

IRIS

Recherche-Ergebnis

		Datum	Frage
↑	100 %	23.2.2001	<u>Was kann man mit UMTS machen?</u>
↗	75 %	23.2.2001	<u>Wie kann ich manuell meine Rufnummer unterdrücken?</u>
↗	75 %	23.2.2001	<u>Was kann ich mit der Yoyo Card machen?</u>
→	50 %	26.10.2001	<u>Sind Lebensmittel-Zusatzstoffe unbedenklich?</u>
→	50 %	26.10.2001	<u>Zersetzt Coca-Cola Fleisch?</u>
→	50 %	23.2.2001	<u>Wie kann ich weitere SMS auf meiner Sim Karte speichern?</u>
→	50 %	23.2.2001	<u>Wie funktioniert der Versand von Faxen als SMS?</u>
→	50 %	23.2.2001	<u>Was ist eigentlich WAP?</u>
→	50 %	23.2.2001	<u>Kann ich mein altes Handy nachträglich mit einem WAP-Browser aufrüsten?</u>
→	50 %	23.2.2001	<u>Kann ich mit WAP die gesamten Inhalte aus dem WWW anschauen?</u>

Antwort anfordern

Neue Recherche

Zurück

IRIS beenden



FAQ-Dokument

Zuordnung: Datenübertragung, UMTS, UMTS-Tech

Datum: 23.02.2001 23:54

Ticket-Nr.: 100216

Beantworter:

Frage: Was kann man mit UMTS machen?

Antwort: UMTS erlaubt ein breites Spektrum von Sprach-, Video- und sowohl leitungs- als auch paketvermittelten Datendiensten für Multimedia-Anwendungen und Internet-basierte Dienste über die Funkschnittstelle. Als Beispiele sind hier neben den gewohnten Sprach-, Paging-, und E-Mail-Diensten dann auch Multimedia-Dienste für Video-Mails, Musik- und Fernsehübertragung, Bildtelefonie und Datenbankabfragen als Implementation denkbar.

 Drucken 

 Zurück 

 IRIS beenden 

The screenshot shows the IRIS web interface. At the top left is the IRIS logo. The main heading is "Antwort anfordern". Below this are three dropdown menus: "Produkte" with "Datenübertragung" selected, "Thema" with "UMTS" selected, and "Unterthema" with "UMTS all" selected. A text input field is labeled "Bitte geben Sie hier Ihren Fragetext ein:" and contains the text "Was kann man mit UMTS machen?". Below this are two more dropdown menus: "Beantwortung per:" with "eMail" selected, and "Priorität:" with "Wichtig" selected. To the right of these is an "An:" field with a small text "(falls abweichend)" below it. Further right is a question: "Möchten Sie über weitere Eintragungen zu dieser Fragestellung in Zukunft per eMail informiert werden?" with radio buttons for "ja" and "nein". At the bottom, there are three buttons: "Frage senden", "Zurück", and "IRIS beenden".

TM-IRIS



Übersicht redaktionell freigegebener FAQs nach Unterthemen

Produkt: Datenübertragung
Thema: UMTS

Unterthema	Gesamt
<u>UMTS all</u>	9
<u>UMTS Tech</u>	6



Liste redaktionell freigegebener FAQs

Produkt: Datenübertragung
Thema: UMTS
Unterthema: UMTS all

Id	Datum	Frage
100215	21.02.01 13:50	<u>Warum wird es in Amerika einen anderen Standard geben?</u>
100217	21.02.01 13:50	<u>Worum geht es eigentlich bei der 3. Mobilfunkgeneration?</u>
100218	21.02.01 13:50	<u>Wieviel und welche Unternehmen haben eine UMTS-Lizenz in Deutschland erworben?</u>
100219	21.02.01 13:50	<u>Warum finden in einigen Ländern sogenannte Beauty Contests und keine Versteigerungen statt?</u>
100214	21.02.01 13:50	<u>Was sind die UMTS-Ziele?</u>
100209	21.02.01 13:50	<u>Wann kommt UMTS?</u>
100211	21.02.01 13:50	<u>Werden diese Geräte in allen UMTS-Netzen weltweit funktionieren?</u>
100212	21.02.01 13:50	<u>Wird der Preis der Geräte höher sein als der der aktuell genutzten GSM-Geräte?</u>
100207	21.02.01 13:50	<u>Was ist UMTS?</u>

IRIS

Redaktionelle Bearbeitung

Angelegt:	21.02.2001 13:50
Beantwortet:	22.02.2001 16:57
Freigegeben:	23.02.2001 23:54

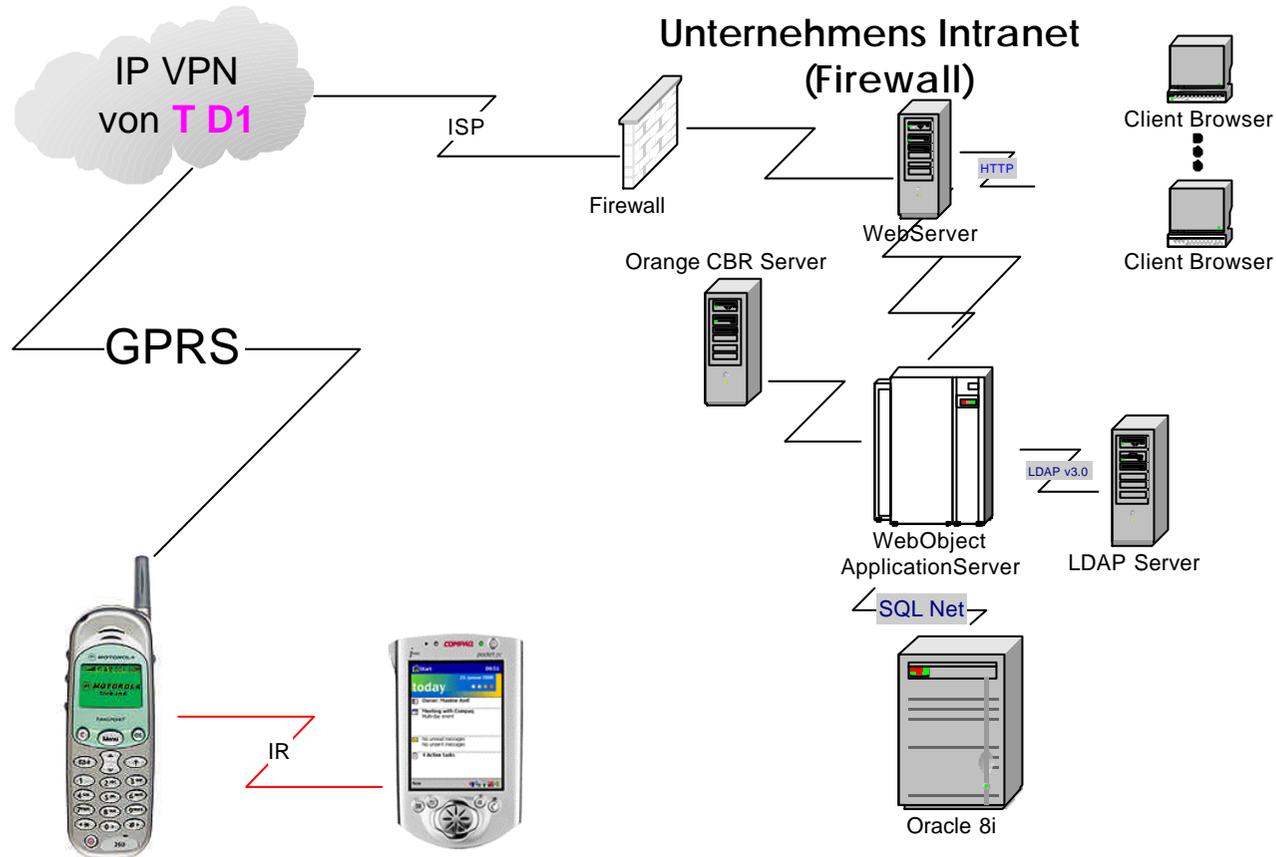
Produkt **Thema** **Unterthema**

Fragetext:

Antwort:

Geheimstufe: **Gültig bis:**

Systemarchitektur



Multi-Channel-Servicecenter

Eintägiges Businessstraining

Am Donnerstag, den 28. November 2002

Multi-Channel-Servicecenter

Eintägiges Businessstraining

Inhalte

1. Effizientes CRM-Management für die Versicherung der Zukunft

- Begriffsbestimmung „CRM-System“
- Anforderungen an ein „Multi Channel Service Center“
- Übersicht der technischen Architekturen
- Welches CRM-System ist das „Richtige“?

2. Technologisches Know-how für ein erfolgreiches Service Center-Konzept

- CTI-Grundlagen,
- TK-Grundlagen

3. Vom Call Center zum Multi Channel Service Center

- Multimedialer Kundenservice
- Die Komponenten für einen Multi Channel Service Center

4. Leitfaden zur Erarbeitung eines Grobkonzeptes

- Aufbauorganisation
- Ablauforganisation
- Technische Komponenten

5. Empfehlungen für eine erfolgreiche Umsetzung der organisatorischen Anforderungen

- Personalkonzept
- TK-Konzept
- IT-Konzept

6. Checkliste zur Erstellung eines technischen Grobkonzeptes für ein Multi Channel Service Center

- Diskussion organisatorischer Eckpunkte
- Ableitung der Anforderungen an die technischen Komponenten

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Organisation, Marketing und EDV von Gesellschaften, die entweder die Installation eines Service-Centers planen oder ein solches eingeführt haben und nun optimieren möchten.

Voraussetzungen:

Konkrete Vorkenntnisse sind nicht erforderlich, das Businessstraining wird allerdings durch eigene Praxiserfahrungen der Teilnehmer/-innen noch interessanter.

Referent:



Dr. Rolf Schlenkrich, Senior Consultant bei der PRO DV Software AG, verantwortlich für CRM- und Service-Center-Projekte. Verantwortlich

beim Aufbau und Betrieb von Service-Center-Konzepten u. a. für das Pilot Service Center bei der SIGNAL IDUNA-Gruppe, der Aral AG, der Deutsche Post AG und den Ruhrnachrichten.

AMC-Partner des Businessstrainings

Die PRO DV wurde 1979 als Entwicklungshaus für technische Informationslösungen gegründet. Heute beschäftigt die PRO DV Software AG in den Kompetenz-Centern "Process Optimization", "Customer Relationship Management" und "Geo Solutions" rund 300 Mitarbeiter an sieben Standorten. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Dortmund. Die Business-Lösungen sind branchenübergreifend, die Kunden profitieren von der Bündelung eines umfangreichen Consulting-, Technologie-, Prozess- und Integrations-Know-hows.

Wir helfen

Ihnen
PRO DV 

Software AG

Dr. Rolf-Jürgen Schlenkrich

Senior Consultant

☎ 0231/9792-334

mailto: rolf.schlenkrich@prodv.de