



Call-Center-Modul

Ein ausgezeichneter Kundenservice gehört zu den wichtigsten Faktoren eines erfolgreichen Händlers. Um den Kundendialog über alle Vertriebskanäle und auch zu Spitzenzeiten wie bspw. vor Weihnachten optimal abdecken zu können, lagern viele Händler ihre telefonischen Bestell- und Servicehotlines an ein externes Call-Center aus.

Für eine sichere Abwicklung der so erfassten Daten steht Ihnen im D&G-Versandhaus-System VS/4 das optionale Call-Center-Modul zur Verfügung. Ihr externes Call-Center greift (bspw. über einen Terminalserver) nahtlos und in Echtzeit auf Ihr Warenwirtschaftssystem zu. Eingehende Bestellungen, inklusive der zugehörigen Adressen, werden so direkt in Ihrem VS/4 erfasst. Den Zugriff auf Ihre Daten können Sie über die Benutzerverwaltung im VS/4 für die Call-Center-Agenten individuell anpassen, sodass diese nur auf die Bereiche zugreifen, die für ihre Aufgabenstellung relevant sind.

Spezielle Call-Center-Funktionen

Das Call-Center-Modul beinhaltet eine Reihe von Funktionen, die speziell auf die Zusammenarbeit mit einem externen Call-Center zugeschnitten sind:

Filtern und Sperren von Aufträgen

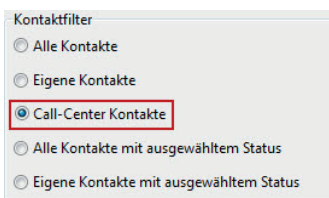
So wird jeder von einem Agenten erfasste Auftrag mit dem Status „Call-Center“ versehen. Das ermöglicht eine gezielte Filterung von externen Call-Center-Aufträgen in der Auftragsverwaltung des VS/4, beispielsweise zu statistischen Zwecken. Des Weiteren können Aufträge mit dem Status „Call-Center“ auf Wunsch automatisch gesperrt und so intern vor der Auslieferung nochmals geprüft und freigegeben werden.

Wiedervorlagen

Bei ganz schwierigen Fällen muss ein Gespräch möglicherweise auch zu den Experten in Ihrer internen Kundenservice-Abteilung weitergeleitet werden. Ist Ihr Kundenservice nicht direkt zu erreichen, kann der Call-Center-Agent eine entsprechende Telefonnotiz im VS/4 hinterlegen.

Über die Funktion „Adressenwiedervorlage“ kann diese dann von Ihnen aufgerufen und bearbeitet werden. Hierfür steht ebenfalls ein eigener

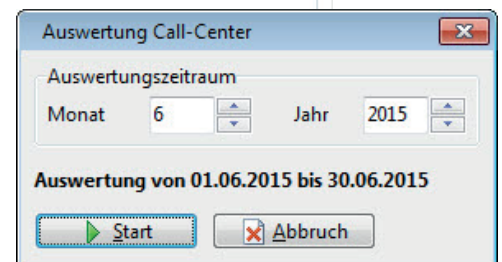
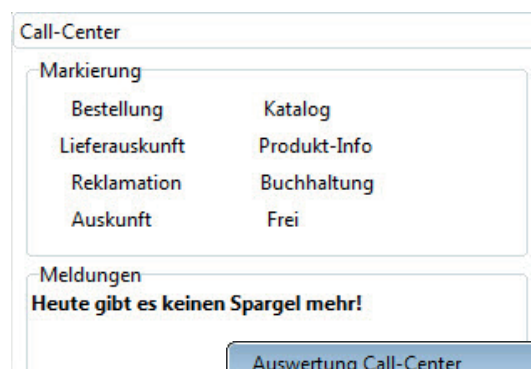
Filter für Call-Center-Wiedervorlagen zur Verfügung.



Über die Funktion „Adressenwiedervorlage“ kann diese dann von Ihnen aufgerufen und bearbeitet werden. Hierfür steht ebenfalls ein eigener

Call-Qualifizierung

Für Call-Center-Agenten steht in der Adressenverwaltung des VS/4 zudem eine Zusatzmaske zur Verfügung. In dieser können getätigte Calls über verschiedene Markierungen qualifiziert werden. Der Agent kann so bspw. angeben, ob es sich um eine Bestellung, eine Reklamation oder eine Rückfrage zur Buchhaltung gehandelt hat.



Über die Call-Center-Auswertung können Sie eine Monatsauswertung dieser Call-Qualifizierungen erstellen und erhalten so einen Überblick darüber, aus welchen Gründen Anrufe bei Ihnen eingehen.

Wichtige Meldungen

In der Zusatzmaske der Adressenverwaltung können Sie zudem wichtige Meldungen für Ihre Call-Center-Agenten hinterlegen. Ist bspw. kein Spargel mehr vorrätig, sieht der Agent diese Info direkt in der Adressenverwaltung.

Mit dem Call-Center-Modul im VS/4 behalten Sie so optimal den Überblick über extern erfasste Bestellungen und sorgen für durchgängigen Kundenservice auf allen Kanälen.



Vorteile

- Individuelle Benutzerberechtigungen für die Agenten
- Spezielle Status in der Auftragsverwaltung und den Telefonnotizen sorgen für Datenhoheit und Transparenz
- Optimale Beauskunftung am Telefon, da die Daten aus allen Kanälen in Echtzeit zur Verfügung stehen



Voraussetzungen

- Sofern Sie ein externes Call-Center nutzen, benötigt dieses Zugriff auf das VS/4, bspw. über einen Terminalserver. Hierfür ist eine Internetverbindung erforderlich. Bitte beachten Sie hierzu die aktuellen [Systemvoraussetzungen](#).
- Ausreichend Lizenzen für die Nutzung des VS/4
- Ausreichend freie Lizenzen des Advantage Database Servers (ADS)



Kosten

Artikel-Nr.	Position	Preis
01650	Einmalige Lizenzgebühr Call-Center-Modul zzgl. Wartungsgebühren gemäß Wartungsvertrag	3.450,00 €
01551	Einrichtungspauschale für zusätzliche Mandanten je	150,00 €
30007	Integrationsaufwand nach Bedarf zu unseren Tagessätzen	2 Stunden inklusive



Nutzung spezieller Call-Center-Funktionen im VS/4:

- Filterung externer Call-Center-Aufträge
- Filterung von Adresswiedervorlagen für Call-Center-Aufträge
- Automatisches Sperren externer Call-Center-Aufträge, sodass diese intern vor Auslieferung geprüft und freigegeben werden können
- Call-Qualifizierung und wichtige Meldungen über die Adressverwaltung

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Unsere Leistungen erfolgen stets auf Basis unserer aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



Praxisstart

- Das Call-Center-Modul wäre auch für Ihr VS/4 die perfekte Erweiterung? Sprechen Sie uns an! Christian Lautenschläger steht Ihnen für **Rückfragen und weitere Informationen** gerne zur Verfügung (c.lautenschlaeger@dug-software.de / +49 7243 344-0).
- Sobald Sie uns den **Auftrag erteilt** haben und alle Details zur Einführung des Zusatzmoduls geklärt wurden, führen wir das Zusatzmodul in der Regel mit einer **Vorlaufzeit von 3 Wochen** bei Ihnen ein.
- Für einen reibungslosen Start erhalten Sie durch Ihren Kundenberater vorab eine **telefonische Einweisung** in das Zusatzmodul. So steht dem erfolgreichen Einsatz in der Praxis nichts mehr im Weg.
- Gerne können Sie das Zusatzmodul über das Formular auf der folgenden Seite direkt **beauftragen**.



Hiermit beauftragen wir die Erweiterung des D&G-Versandhaus-System VS/4 laut Zusatzmodulbeschreibung um folgende Positionen:

Call-Center-Modul

	Artikel-Nr.	Position	Preis
<input type="checkbox"/>	01650	Einmalige Lizenzgebühr Call-Center-Modul zzgl. Wartungsgebühren gemäß Wartungsvertrag*	3.450,00 €
<input type="checkbox"/>	01551	Einrichtungspauschale für zusätzliche Mandanten je	150,00 €

Nutzung spezieller Call-Center-Funktionen im VS/4:

- Filterung externer Call-Center-Aufträge
- Filterung von Adresswiedervorlagen für Call-Center-Aufträge
- Automatisches Sperren externer Call-Center-Aufträge, sodass diese intern vor Auslieferung geprüft und freigegeben werden können
- Call-Qualifizierung und wichtige Meldungen über die Adressverwaltung

Das Zusatzmodul soll in folgenden Mandanten zum Einsatz kommen: _____

Gewünschter Starttermin (bitte beachten Sie unsere Vorlaufzeiten): _____

Die genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Rechnungsstellung erfolgt nach funktionsfähiger Übergabe bzw. nach Bereitstellung. Rechnungsbeträge sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt ohne Abzug zu begleichen. Die Wartungsgebühr für die mit „*“ gekennzeichnete Position fällt im Rahmen Ihres Wartungsvertrages an und beträgt aktuell 16 % p. a. des Auftragswerts. Unsere Leistungen erfolgen stets auf Basis unserer aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(Ort/Datum)

(Stempel/Unterschrift)

Bitte senden Sie die unterschriebene Beauftragung per Fax (+49 7243 344-44) oder eMail (info@dug-software.de) an uns zurück. Vielen Dank!

Sprechen Sie uns an!

D&G-Software GmbH
+49 7243 344-0
info@dug-software.de
www.dug-software.de

